

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
ABIF	Servizio "Pagamento di emolumenti al personale strutturato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Pagamento di rimborsi di missione": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Pagamento di personale non strutturato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Consulenza fiscale e previdenziale": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Altre attività di supporto alle strutture interne": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Riscossione delle entrate da soggetti terzi": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ABIF	Servizio "Pagamento di emolumenti al personale strutturato": EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di emolumenti al personale strutturato": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di pagamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di rimborsi di missione": EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di rimborsi di missione": TEMPESTIVITÀ: Missioni liquidate dall'Amministrazione Centrale: rispetto delle tempistiche di rimborso delle spese sostenute dal dipendente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di rimborsi di missione": TEMPESTIVITÀ: Missioni liquidate dalle strutture autonome: rispetto delle tempistiche di rimborso delle spese sostenute dal dipendente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore": EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi anticipati e rimborsati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di anticipo e rimborso	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di personale non strutturato": EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Pagamento di personale non strutturato": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di pagamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Consulenza fiscale e previdenziale": EFFICACIA: Satisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza delle consulenze fornite	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Consulenza fiscale e previdenziale": EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Consulenza fiscale e previdenziale": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di erogazione della consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Altre attività di supporto alle strutture interne": EFFICACIA: Satisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Altre attività di supporto alle strutture interne": EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Altre attività di supporto alle strutture interne": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di erogazione di assistenza e consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE": EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di corresponsione di borse di dottorato di ricerca, borse di studio, post lauream e compensi per tutorato specialistico	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Servizio "Riscossione delle entrate da soggetti terzi": EFFICACIA: Corretta gestione degli incassi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ABIF	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
ADISS	Servizio "Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizio di orientamento in ingresso": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizio di tutorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizi di immatricolazione": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizi per carriere studenti L e LM": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizi per il diritto allo studio": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizi per carriere studenti post lauream": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Orientamento in uscita: stage e placement": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ADISS	Servizio "Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito alla didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (per le richieste di assistenza e di supporto o per informazioni) l'Ufficio garantisce risposta e intervento tecnico entro 5 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di orientamento in ingresso": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente durante le attività di orientamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di orientamento in ingresso": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di orientamento in ingresso": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (colloqui individuali di orientamento: durata 20 minuti; consulenza via email/social network: entro 5 giorni); orientamento nelle scuole: le scuole interessate possono richiedere la collaborazione del Servizio Orientamento da novembre a maggio e il riscontro avviene entro 5 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di tutorato": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure di tipo didattico amministrativo e chiarezza, disponibilità, preparazione nelle attività didattico-integrative fornite dai tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di tutorato": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto dei tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizio di tutorato": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche proposte dai tutor (da settembre a dicembre di ogni anno i tutor informativi per gli studenti iscritti sono disponibili su prenotazione per un'attività informativa in front office; i tutor, inoltre, svolgono un'azione informativa tramite posta elettronica con risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta; per le tempistiche di erogazione dei servizi a favore degli studenti disabili si rimanda all'apposita Carta Servizi del servizio a favore degli studenti disabili e con DSA disponibile online).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizi di immatricolazione": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ADISS	Servizio "Servizi di immatricolazione": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note	
ADISS	Servizio 'Servizi di immatricolazione': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni, dell'orientamento e del supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Erasmus+, prenotazione per colloqui individuali e assistenza telefonica: immediata; Erasmus+, consulenza via email: tempi di risposta tra i 5 e i 7 giorni lavorativi; programmi per accoglienza di docenti e studenti, consulenza via email: entro 15 giorni; informazioni e assistenza per le procedure necessarie in vista della mobilità, consulenza via email: risposta entro 2 giorni dalla ricezione).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni e dei servizi di assistenza forniti al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (assistenza per visto e nulla osta: entro 7 giorni dalla ricezione della documentazione l'ufficio istituisce la pratica; rilascio di codice fiscale: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; consegna welcome kit: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; supporto agli atenei partner negli accordi bilaterali: alle email viene data risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi;	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (pre valutazione titoli di studio internazionali: dall'invio della candidatura riscontro entro 3 settimane; richieste di equipollenza: dall'invio della PEC al dipartimento, il Collegio Didattico ha 90 giorni di tempo per rispondere).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente nelle attività di orientamento in uscita	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (colloqui individuali di orientamento al lavoro: durata 1 - 1,5 ore; colloqui per avvio dei tirocini 20 minuti; consulenza via email/social network: entro 5 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
ADISS	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)		mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
APPS	Servizio 'Accesso civico semplice': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle scadenze normative (30 giorni dalla richiesta di accesso civico semplice)	n. richieste di accesso civico semplice evase entro 30 giorni / n. richieste di accesso civico ricevute	Limite minimo: 70%	Almeno il 50% delle richieste nei tempi previsti	Almeno il 70% delle richieste nei tempi previsti	Almeno il 80% delle richieste nei tempi previsti	verifica tramite registro degli accessi	
APPS	Servizio 'Accesso civico semplice': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità)': EFFICACIA: Chiarezza e completezza dei dati forniti all'utente che li ha richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità)': EFFICACIA: cortesia, disponibilità e capacità d'ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità)': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle scadenze previste dal MIUR, dall'ISTAT o da Agenzie internazionali (reporting 2: entro 10 giorni lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità)': TEMPESTIVITÀ: Velocità di risposta per richieste interne all'Ateneo o esterne, presentate senza che ci siano particolari scadenze (reporting 1: entro 10 giorni lavorativi; reporting 3: entro 5 giorni lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità': EFFICACIA: Successo dell'evento organizzato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di feedback a fine evento	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità': TEMPESTIVITÀ: risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di feedback a fine evento	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità': EFFICACIA: Soddisfazione degli studenti rispetto al progetto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di feedback a fine progetto	
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche: risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di feedback a fine progetto	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video': EFFICACIA: Pubblicazione costante di video per mantenere una buona visibilità di Ateneo	n. di video pubblicati mensilmente sul canale Youtube	Almeno 5 video al mese	Almeno 4 video al mese	Almeno 5 video al mese	Almeno 7 video al mese	verifica attraverso monitoraggio mensile del canale Youtube	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscarì (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscarì Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato	

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Relazioni con il pubblico': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza': EFFICACIA: Coordinamento soddisfacente dei servizi annessi all'evento richiesti dall'utente e in capo ai diversi uffici di riferimento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi per interni, entro 10 per esterni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali': EFFICACIA: Successo dell'evento organizzato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 5 gg lavorativi, salvo eventi a forte impatto istituzionale)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)': EFFICACIA: Successo della programmazione teatrale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 3 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 5 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa': EFFICACIA: inserimento leggibile dell'articolo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa': TEMPESTIVITÀ: rispetto dell'invio quotidiano in tutti i giorni di apertura dell'Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo': EFFICACIA: Precisione, chiarezza, successo ed efficacia della promozione; soddisfacimento del committente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo': EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle richieste comunicate di volta in volta al richiedente (dopo aver valutato la fattibilità della richiesta si procede secondo tempi variabili a seconda del canale di promozione e del tipo di attività da comunicare)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica': EFFICACIA: Leggibilità, visibilità, completezza e attinenza alle linee guida di Ateneo per tutti i materiali prodotti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica': EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica': TEMPESTIVITÀ: Velocità di elaborazione delle richieste (le richieste saranno assolte nel minor tempo possibile in relazione al carico di lavoro e alle eventuali urgenze dovute alla vicinanza temporale dell'evento)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video': EFFICACIA: Resa comunicativa del video, correttezza dell'immagine e aderenza agli standard di Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video': EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video': TEMPESTIVITÀ: Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Relazioni con il pubblico': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite in risposta alle richieste dell'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Relazioni con il pubblico': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Relazioni con il pubblico': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (richieste in presenza: ritirando l'apposito tagliando di prenotazione, entro la giornata stessa; richieste via email: entro 3 giorni lavorativi; richieste telefoniche: immediate; richieste via Facebook: entro 1 giorno lavorativo)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi': TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (fino a 3 mesi prima della scadenza del bando di riferimento: è garantito un supporto nella redazione delle proposte progettuali e nel consolidamento e gestione del partenariato e degli stakeholder di riferimento; 3 settimane prima della scadenza del bando di riferimento: è garantita la review della proposta progettuale; 1 settimana prima della scadenza del bando di riferimento: acquisizione delle eventuali firme necessarie - subordinatamente alla presenza del Rettore - e supporto nell'invio della proposta. Per tutti gli altri quesiti e le richieste di consulenza in generale, è garantita una risposta preliminare entro 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi': EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi': EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
ARIC	Servizio "Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (supporto nella gestione degli audit di secondo livello: entro un giorno lavorativo a partire dal momento di inoltro della comunicazione da parte dell'ente finanziatore; richieste di chiarimenti o produzione di documentazione integrativa da parte degli enti finanziatori: entro le tempistiche indicate dagli stessi enti finanziatori; audit su bandi MIUR: su appuntamento almeno 30 giorni prima della scadenza ministeriale. In generale, per le richieste relative alla gestione e rendicontazione dei progetti finanziati su bandi competitivi è garantita una risposta preliminare entro massimo 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione, mentre una risposta più dettagliata ed esaustiva – qualora il quesito posto necessiti di un particolare approfondimento – viene garantita entro 15 giorni dalla ricezione).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese": EFFICACIA: Precisione, completezza ed efficacia in merito all'assistenza, alle consulenze e alla formazione fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (deposito brevettuale: 15 giorni prima della riunione della Commissione Brevetti; richiesta accreditamento spin off: almeno 15 giorni prima della data di riunione del Comitato Tecnico spin off, almeno 45 giorni prima se è necessaria una revisione del business plan; supporto alla contrattualistica per progetti di ricerca con imprese: almeno 15 giorni prima della data in cui deve essere fornita risposta alle imprese).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del supporto e delle consulenze fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (richiesta di primo accesso: 2 giorni; richiesta di gestione dei prodotti inseriti: 3 giorni; richieste di estrazione dati: 7 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni, informazioni e procedure per i richiedenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (servizio di help desk agli aspiranti dottorandi: una prima risposta scritta ai candidati è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Servizio "SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARIC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
ARU	Servizio "Servizi informativi e di supporto": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "Servizi a domanda individuale": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "Servizi previdenziali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "Rilascio di autorizzazioni e certificazioni": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "formazione, aggiornamento e sviluppo competenze": qualità complessiva del servizio erogato	Valutazione media dei questionari somministrati durante i corsi: scala 1-6	punteggio medio 4	punteggio medio 3	punteggio medio 4	punteggio medio superiore o uguale a 5	Valutazione eseguita attraverso raccolta questionari da parte di ARU
ARU	Servizio "Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ARU	Servizio "Servizi informativi e di supporto": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi informativi e di supporto": EFFICACIA Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi informativi e di supporto": TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: predisposizione per stipula di contratti di docenza: invio di contratto alla controparte per la firma entro 10 giorni dalla redazione; per quanto riguarda tutte le altre istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto; in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni e delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro": TEMPESTIVITÀ: - gestione delle presenze/assenze: l'aggiornamento viene di norma concluso entro il mese successivo all'invio delle richieste correttamente compilate; - aggiornamento delle informazioni per il web: non sono previsti vincoli temporali specifici; l'aggiornamento è di norma effettuato tempestivamente (due/tre giorni dalla ricezione dei provvedimenti), salvo l'intervallo di blocco delle procedure correlato all'elaborazione dei dati stipendiali (dal 10 al 21 del mese); - gestione delle modifiche del rapporto di lavoro: part time, gestione delle richieste entro 60 giorni dalla presentazione (termine per il motivato diniego da parte dell'Amministrazione); telelavoro annuale e semestrale, approvazione delle graduatorie entro 15 giorni dalla decorrenza dei contratti prevista dai singoli bandi; telelavoro smart autorizzazione rilasciata entro 10 giorni dalla ricezione richiesta; - gestione delle richieste di mobilità volontaria: l'attuale Regolamento non prevede un termine specifico, in quanto i tempi possono variare a seconda delle singole situazioni. Il responsabile di struttura, se interpellato, è tenuto a dare il proprio parere entro 30 giorni; - gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente: salvo casi specifici le visite vengono fissate entro 15 giorni dalla richiesta; - gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio: l'inoltro alla Commissione Medica di verifica avviene di norma entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi a domanda individuale": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente in merito ai servizi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi a domanda individuale": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
ARU	Servizio "Servizi a domanda individuale" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate - duplicazione badge: consegna in 1/2 giorni lavorativi dalla ricezione dei duplicati da parte della banca (di norma entro 4 settimane); - gestione richieste di prestito con società finanziarie (PTA, CEL e docenti); - pratiche in gestione all'Ufficio competente espletate di prassi entro 15 giorni; - appuntamenti per gestione di richieste di prestito diretto all'INPS (PTA, CEL e docenti): appuntamenti generalmente fissati entro 7 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi previdenziali" : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure da seguire comunicate all'utente durante i colloqui per assistenza e consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi previdenziali" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi previdenziali" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche: - valutazione dei servizi pre ruolo ai fini pensionistici: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento; - sistemazione della posizione assicurativa: 30 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario alla sistemazione della posizione. - Anticipazione TFR per i CEL: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Rilascio di autorizzazioni e certificazioni" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Rilascio di autorizzazioni e certificazioni" : TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: per quanto riguarda tutte le istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto, in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "formazione, aggiornamento e sviluppo competenze" : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle conoscenze trasmesse; gradimento complessivo dell'attività formativa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "formazione, aggiornamento e sviluppo competenze" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "formazione, aggiornamento e sviluppo competenze" : TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: le richieste di formazione specialistica e individuale vengono valutate caso per caso e comunque nell'arco di 20 giorni.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS)" : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Servizio "Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS)" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ARU	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
ASIA	Servizio "Supporto, analisi e revisione documentazione di gara" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Consulenza su approvvigionamenti" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Espletamento di gare sopra soglia comunitaria" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Servizi generali extra-canone" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Fornitura arredi" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Gestione guasti" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Salute e sicurezza sul lavoro" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIA	Servizio "Gestione guasti" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Contratto Multiservizi Integrati di Manutenzione: in caso di emergenza il ripristino avviene entro 3 ore, in caso di urgenza entro 12 ore, normalmente in 24 ore. I tempi indicati sono al netto dei tempi per l'eventuale fornitura di parti di ricambio che dovessero risultare necessarie per la risoluzione del guasto. Contratto SIE 3: riguardo il sopralluogo, in caso di emergenza avviene entro 30 minuti dalla chiamata, in caso di urgenza entro 90 minuti, mentre normalmente entro 24 ore; riguardo la risoluzione del problema, per gli interventi indifferibili il ripristino è eseguito contestualmente al sopralluogo, per gli interventi programmabili a breve termine in un arco temporale di 2 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a medio termine in un arco temporale tra i 2 e i 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a lungo termine in un arco temporale di oltre 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo).	n. richieste evase entro le tempistiche previste dalle SLA / n. richieste ricevute	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 90%	verifica attraverso sistema di ticketing
ASIA	Servizio "Espletamento di gare sopra soglia comunitaria" : EFFICACIA: Gara non deserta	n. gare deserte / n. gare effettuate in un anno	limite massimo: 10% all'anno	limite massimo: 20% all'anno	limite massimo: 10% all'anno	nessuna gara deserta	ricognizione
ASIA	Servizio "Gestione guasti" : EFFICACIA: Qualità della risoluzione dei guasti	n. di richieste di nuovo intervento/n. di richieste pervenute in un anno	Limite massimo: 10% all'anno	limite massimo: 20% all'anno	Limite massimo: 10% all'anno	nessuna richiesta reiterata	verifica attraverso sistema di ticketing
ASIA	Servizio "Supporto, analisi e revisione documentazione di gara" : EFFICACIA: Chiarezza e completezza del supporto fornito per l'analisi e la revisione di documentazione di gara	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Supporto, analisi e revisione documentazione di gara" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Supporto, analisi e revisione documentazione di gara" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste inoltrate via email entro 10 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Consulenza su approvvigionamenti" : EFFICACIA: Chiarezza e completezza del supporto fornito per la consulenza sugli approvvigionamenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Consulenza su approvvigionamenti" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Consulenza su approvvigionamenti" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste inoltrate via email entro 5 gg lavorativi, risposta telefonica: immediata)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Espletamento di gare sopra soglia comunitaria" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Espletamento di gare sopra soglia comunitaria" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (bandi di gara pubblicati entro 30/45 giorni dalla ricezione della documentazione)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Servizi generali extra-canone" : EFFICACIA: Qualità e successo dell'organizzazione del servizio extra canone reso al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Servizi generali extra-canone" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Servizi generali extra-canone" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (servizi generali extra canone organizzati entro 10 giorni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Fornitura arredi" : EFFICACIA: Servizio di fornitura soddisfacente e in grado di rispettare le richieste dell'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Fornitura arredi" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Fornitura arredi" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Nuovi arredi: per lo svolgimento del sopralluogo e la valutazione della richiesta la tempistica è di circa 5/10 giorni lavorativi, mentre per lo svolgimento della procedura di acquisto la tempistica è variabile; Arredi di recupero: la consulenza sulla riorganizzazione degli spazi avviene entro 5/10 giorni lavorativi, mentre la fornitura degli arredi dismessi da altre strutture entro 20/30 giorni, in base alla disponibilità)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Servizio "Gestione guasti" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SPPR	Servizio "Salute e sicurezza sul lavoro" : EFFICACIA: Chiarezza e completezza delle consulenze fornite in materia di sicurezza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SPPR	Servizio "Salute e sicurezza sul lavoro" : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SPPR	Servizio "Salute e sicurezza sul lavoro" : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (consulenze rese al richiedente entro 7 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
ASIT	Servizio "Sviluppo applicativi" : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Formazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : EFFICACIA:Supporto all'utente e risoluzione del problema segnalato	n. problemi risolti / n. segnalazioni ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 80%	verifica tramite estrazione dati
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Apertura del ticket di supporto al CINECA entro 8 ore lavorative dalla segnalazione)	N. ticket aperti entro 8 ore lavorative dalla segnalazione / n. segnalazioni ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 80%	verifica tramite estrazione dati
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : EFFICACIA: Abilitazioni andate a buon fine	n. richieste risoluzioni di problemi risolte/n. di richieste ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 80%	verifica tramite estrazione dati
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate - firma digitale: rilascio nello stesso giorno di prenotazione; - firma digitale blocco/sblocco dispositivo: massimo 3 ore lavorative; - firma digitale rinnovo certificati: entro 15 giorni lavorativi; - servizio di avviso scadenza certificato e istruzioni per prossimo rinnovo: entro 15 giorni lavorativi; - gestione richieste di PEC per singoli utenti ed uffici: entro 10 giorni lavorativi; - rinnovo pec: automatico; - abilitazioni ai gestionali di Ateneo: entro 2 giorni lavorativi	n. richieste evase entro le tempistiche previste di volta in volta dal Service Level Agreement / n. richieste ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 80%	verifica tramite estrazione dati
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del documento di analisi prodotto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (a seguito della richiesta e di un primo incontro in cui vengono dettagliate le necessità dell'utente, ASIT predisporrà in 10 giorni lavorativi un documento di analisi riguardante la nuova soluzione software o le modifiche ai software esistenti)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di sviluppo dell'applicativo indicate nel documento di analisi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del documento di analisi prodotto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (a seguito della richiesta e di un primo incontro in cui vengono dettagliate le necessità dell'utente, ASIT predisporrà in 10 giorni lavorativi un documento di analisi riguardante la nuova soluzione software o le modifiche ai software esistenti)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di sviluppo dell'applicativo indicate nel documento di analisi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' :	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Formazione' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del corso di formazione	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Formazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : EFFICACIA: Rispondenza delle pagine web prodotte ai criteri di accessibilità e usabilità	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (progettazione: una volta concordati contenuti e struttura definitiva, la produzione del prototipo avviene entro 30 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : EFFICACIA: Rispondenza delle pagine web prodotte ai criteri di accessibilità e usabilità	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (progettazione: una volta concordati contenuti e struttura definitiva, la produzione del prototipo di pagina aggiornata avviene entro 15 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIT	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
CIS	Redazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			ago-17	giu-18	mag-18	
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo l'assistenza tecnica ai laboratori didattici e ricerca	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo la meccanica, elettrica e soffieria: Realizzazione e manutenzione "piccole" strumentazioni scientifiche	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 7	punteggio minimo: 3,6	punteggio minimo: 2,6	punteggio minimo: 3,6	punteggio minimo: 4,6	questionario di customer satisfaction
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo il presidio di altri servizi tecnici del Campus tra quelli inseriti nel nuovo regolamento del CIS	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 8	punteggio minimo: 3,7	punteggio minimo: 2,7	punteggio minimo: 3,7	punteggio minimo: 4,7	questionario di customer satisfaction
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Frequenza dei test	N. sessioni di somministrazione	Da settembre a giugno: minimo 3 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 2 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 3 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 4 sessioni al mese	
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Affidabilità dei test di piazzamento	Numero di item disponibili in randomizzazione	Limite minimo: 6000 item	Limite minimo: 5.000 item	Limite minimo: 6000 item	Limite minimo: 8000 item	
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Frequenza corsi di supporto	N. posti offerti durante l'a.a.	Limite minimo: 600 posti	Limite minimo: 550 posti	Limite minimo: 600 posti	Limite minimo: 700 posti	
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: EFFICACIA: Numerosità della domanda per ricorrere al servizio	Volumi di pagamento	Limite minimo: euro 18.000 (pari a 200 attestazioni/anno)	Limite minimo: euro 15.000	Limite minimo: euro 18.000 (pari a 200 attestazioni/anno)	Limite minimo: euro 20.000	
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: EFFICACIA: Affidabilità dei test di piazzamento	Frequenza di rinnovamento degli item	Ricambio completo ogni 6 anni, ricambio medio annuo 15%	Ricambio medio annuo 10%	Ricambio completo ogni 6 anni, ricambio medio annuo 15%	Ricambio medio annuo 30%	
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: EFFICACIA: Frequenza delle prove	N. sessioni di somministrazione	Almeno una sessione al mese da settembre a giugno	Una sessione ogni 2 mesi da settembre a giugno	Almeno una sessione al mese da settembre a giugno	Almeno due sessioni al mese da settembre a giugno	
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: EFFICACIA: Competenza, chiarezza e capacità dei CEL (Soddisfazione espressa nel questionario sulla didattica)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di avvio dei corsi, come da calendario pubblicato (Soddisfazione espressa nel questionario sulla didattica)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Implementazione di un questionario di valutazione della didattica in modalità online a fine corso	1) n. di insegnamenti per i quali è attivo lo strumento 2) % valutazioni positive	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor + 5 laboratori interattivi da monitorare 2) almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor 2) almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor + 5 laboratori interattivi da monitorare 2) almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 22 insegnamenti da monitorare 2) almeno 90%	
COLLEGIO	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
COLLEGIO	Servizio 'Supporto processo valutazione degli studenti': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Tutorato personalizzato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
COLLEGIO	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
COLLEGIO	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 1 giorno lavorativo dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	n. di decreti pubblicati entro 1 giorno dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
COLLEGIO	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richieste	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': Tempestività nella risoluzione dei problemi: entro 2 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Supporto processo valutazione degli studenti': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Tutorato personalizzato': Personalizzazione delle attività didattiche in sede e all'estero	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
COLLEGIO	Servizio 'Tutorato personalizzato': Tempestività di risposta alle richieste specifiche: entro 2 giorni dalla richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DEC	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DEC	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/a tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DFBC	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DFBC	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DFBC	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%				
DFBC	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%				
DFBC	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%				Estrazione da Titulus e albo online
DFBC	Servizio "Assicurazione della qualità": Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%				il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DFBC	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%				estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DFBC	Servizio "Gestione dottorato": Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Limite minimo: 80%				questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Assicurazione della qualità": Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione missioni": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione missioni": Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Eventi culturali": Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione dottorato": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DFBC	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Gestione attività organi di governo": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Assicurazione della qualità": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione contabile": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione missioni": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Eventi culturali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Verifica dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione dottorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Supporto informatico di dipartimento": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DMAN	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DMAN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%				
DMAN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%				
DMAN	Servizio "Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%				Estrazione da Titulus e albo online
DMAN	Servizio "Assicurazione della qualità": Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%				il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DMAN	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%				estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DMAN	Servizio "Verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Assicurazione della qualità": Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Gestione missioni": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Gestione missioni": Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Eventi culturali": Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DMAN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DMAN	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione mobilità outgoing e riconoscimento attività formative svolte all'estero': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione mobilità outgoing e riconoscimento attività formative svolte all'estero': Cortesia, precisione e chiarezza a supporto dello studente prima della partenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': Cortesia, precisione e chiarezza delle informazioni fornite al futuro studente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': Tempestività nella pubblicazione degli esiti entro le scadenze stabilite dall'Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On		Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DSLCC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestività acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/a tutor	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': Tempistiche relative all'apertura degli appelli: almeno 15 giorni prima della data dell'esame.	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utente su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DSMN	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSMN	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DSMN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSMN	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSMN	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DSMN	Servizio "Assicurazione della qualità": Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DSMN	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DSMN	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Assicurazione della qualità": Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione missioni": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione missioni": Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Eventi culturali": Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione dottorato": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione dottorato": Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSMN	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione attività organi di governo": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Assicurazione della qualità": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione contabile": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione missioni": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Eventi culturali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione dottorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
DSU	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
DSU	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSU	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
DSU	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
DSU	Servizio "Assicurazione della qualità": Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	il rispetto delle linee guida verrà monitorato dal Presidio, che raccoglie la documentazione
DSU	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
DSU	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Assicurazione della qualità": Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione missioni": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione missioni": Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Eventi culturali": Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DSU	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione dottorato": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione dottorato": Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DSU	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ECTL	Redazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			ago-17	giu-18	mag-18	
ECTL	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "accesso alle sedi: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "servizio di informazione, orientamento e prestito locale: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "consulenza bibliografica: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "formazione per gli utenti: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "servizio di riproduzione digitale con operatore: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SBA	Servizio "accesso alle sedi: EFFICACIA: precisione e completezza delle comunicazioni fornite	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "accesso alle sedi: EFFICACIA: cortesia, disponibilità e capacità d'ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "accesso alle sedi: TEMPESTIVITÀ: Tempi di rilascio del badge di accesso (esclusi badge istituzionali): entro 3 giorni dalla richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di informazione, orientamento e prestito locale: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di informazione, orientamento e prestito locale: EFFICACIA: Chiarezza e completezza delle comunicazioni online fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di informazione, orientamento e prestito locale: TEMPESTIVITÀ: Tempestività nell'assistenza online	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di informazione, orientamento e prestito locale: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di fornitura - libri scaffale aperto: immediato - libri a deposito in sede: entro 24 ore - libri a deposito esterno: entro 72 ore	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi di fornitura (72 ore dal deposito)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi di trasmissione della richiesta alle biblioteche fornitrici (entro 8 giorni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "consulenza bibliografica: EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle nozioni trasmesse	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "consulenza bibliografica: EFFICACIA: Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "consulenza bibliografica: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate e degli appuntamenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "formazione per gli utenti: EFFICACIA: Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "formazione per gli utenti: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "formazione per gli utenti: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate nel calendario pubblicato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: EFFICACIA: buona funzionalità delle attrezzature	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di riproduzione digitale con operatore: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di riproduzione digitale con operatore: EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SBA	Servizio "servizio di riproduzione digitale con operatore: TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi concordati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
ASIA	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
SELISI	Servizio "Gestione attività organi di governo": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione contabile": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione missioni": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Eventi culturali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SELISI	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
SELISI	Servizio "Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali": Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%	
SELISI	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
SELISI	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospenso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
SELISI	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione missioni": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione missioni": Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Eventi culturali": Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/a tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato": Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)": Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SELISI	Servizio "Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali": Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Gestione attività organi di governo": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Gestione contabile": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIE	Servizio "Gestione contabile": Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%	conteggio del numero dei KO tecnici sulle reversali di incasso (estrazione dal sito del tesoriere)
SIE	Servizio "Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)": Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	Estrazione da Titulus e albo online
SIE	Servizio "Gestione contabile": Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata - PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	estrazione della data di registrazione dell'ordinativo di incasso in U-Gov e confronto con data di ricezione del PRE nel sito della banca
SIE	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollo del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollo almeno 5 gg lavorativi prima	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Gestione attività organi di governo": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica": Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Gestione e verifica dell'attività didattica": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria": Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIE	Servizio "Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)": Cortesia, precisione e chiarezza delle informazioni rese	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizi assicurativi": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-AG	Servizio "Servizio archivio": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-AG	Servizio "Servizio protocollo informatico": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-AG	Servizio "Servizio protocollo informatico": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (per la consegna a mano durante gli orari di apertura del Settore Protocollo, la registrazione è immediata con rilascio di ricevuta; per i documenti pervenuti attraverso vettori la registrazione avviene entro 24 ore lavorative)	n. di email, posta ordinaria e PEC protocollate entro 24 ore / n. di email, posta ordinaria e PEC ricevute	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%	controllo documenti protocollati in Titulus
SIST-AG	Servizio "Servizi assicurativi": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza nell'istruzione della pratica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizi assicurativi": EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizi assicurativi": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (apertura del sinistro presso il broker di Ateneo: entro 7 giorni lavorativi dalla segnalazione di avvenuto sinistro)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizio archivio": EFFICACIA: Precisione nel reperimento della documentazione richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizio archivio": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizio archivio": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (7 giorni dalla richiesta di consultazione del materiale archivistico)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AG	Servizio "Servizio protocollo informatico": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AL	Servizio "Redazione di pareri legali": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-AL	Servizio "Redazione di pareri legali": EFFICACIA: Soddisfazione degli utenti interni espresso in termini di precisione, chiarezza e completezza dei pareri emessi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AL	Servizio "Redazione di pareri legali": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-AL	Servizio "Redazione di pareri legali": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (questo semplice: 5 giorni lavorativi, ridotti a 3 in caso di urgenza; quesito di media difficoltà: 12 giorni lavorativi, ridotti a 8 in caso di urgenza; quesito di elevata difficoltà: 25 giorni lavorativi, ridotti a 18 in caso di urgenza).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-OC	Servizio "Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-OC	Servizio "Supporto al difensore degli studenti": qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%	n. di segnalazioni pervenute attraverso l'applicativo che verrà appositamente realizzato
SIST-OC	Servizio "Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-OC	Servizio "Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (entro 7 giorni lavorativi dalla data della richiesta, esclusi i tempi di acquisizione della firma del Direttore Generale e del Rettore; entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-OC	Servizio "Supporto al difensore degli studenti": EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle procedure amministrative connesse al supporto fornito al Difensore	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-OC	Servizio "Supporto al difensore degli studenti": EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
SIST-OC	Servizio "Supporto al difensore degli studenti": TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (istruzione della pratica e riscontro agli studenti: entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta al Difensore; risoluzione della pratica: entro 0 giorni per la consulenza in presenza o telefonica per i casi di immediata risoluzione; entro 7 giorni per la consulenza via email per i casi di immediata risoluzione; entro 90 giorni per i casi più complessi, esclusi i tempi di risposta delle strutture alle quali vengono richieste informazioni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5	questionario di customer satisfaction
DAIS	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP

Indicatori di customer satisfaction e indicatori legati ai Service Level Agreement

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore	Note
DEC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DSAAM	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DSLCC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DMAN	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DFBC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DSMN	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
DSU	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei	GP
SPPR	Rielaborazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			mag-18	apr-18	mar-18	