

SCHEMA ASSEGNAZIONE  
INDICATORI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA  
ANNO 2020

**AREA DIRIGENZIALE DI RIFERIMENTO:** A tutte le Aree Dirigenziali e i Dipartimenti.

**OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO :** //

**N. indicatore:** 1

PESO %	50
--------	----

**INDICATORE:**

Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di Customer satisfaction Good Practice relativa alla struttura di competenza.

L'Università degli Studi di Palermo anche quest'anno ha aderito al Progetto *Good Practice* promosso dal Politecnico di Milano con lo scopo di svolgere un'analisi comparativa tra Atenei nell'ambito delle attività amministrative, al fine di individuare le buone pratiche, di favorire nuove soluzioni organizzative, di conoscere e valutare efficacia, efficienza, costi dei servizi amministrativi e gestionali.

*Good Practice* prevede, inoltre, la partecipazione a laboratori e la realizzazione di indagini sugli studenti e benessere organizzativo.

PESO %	DESCRIZIONE AZIONE	Eventuali altre strutture coinvolte	TEMPISTICA											
			G.	F.	M.	A.	M.	G.	L.	A.	S.	O.	N.	D.
	A) Realizzazione di azioni volte a migliorare la soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB relativa ai servizi erogati dall'Area di competenza.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### INDICATORI DI RISULTATO

DESCRIZIONE INDICATORE/I	TARGET	DECLINAZIONE PUNTEGGIO VALUTAZIONE (da zero a cinque)
<p>Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di Customer satisfaction Good Practice relativa ai servizi dell'Area di competenza.</p> <p>N.B. Il punteggio complessivo dell'Area sarà calcolato con la media aritmetica dei punteggi rilevati dall'indagine relativa ai servizi di tutti i settori afferenti alla stessa Area.</p> <p>Il punteggio relativo al singolo settore sarà calcolato con la media dei punteggi rilevati per ogni servizio erogato dallo stesso.</p>	3	<p>L'assegnazione del punto corrisponde ad un valore dell'indicatore di performance organizzativa, calcolato nel modo seguente:</p> $S = ((\text{Target} - \text{Risultato}) / \text{Target}) * 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 punti <math>S \geq 40\%</math></li> <li>• 1 punti <math>30\% \leq S &lt; 40\%</math></li> <li>• 2 punti <math>20\% \leq S &lt; 30\%</math></li> <li>• 3 punti <math>10\% \leq S &lt; 20\%</math></li> <li>• 4 punti <math>0 \leq S &lt; 10\%</math></li> <li>• 5 punti <math>S &lt; 0</math></li> </ul>

### RISORSE UMANE COINVOLTE

AREA	SETTORE	U.O.	PERSONALE COINVOLTO	STIMA % TEMPO IMPIEGATO
	Tutti	Tutte	Tutto	

--	--	--	--	--

**RISORSE ECONOMICHE**

<b>CONTO DI COSTO</b>	<b>€</b>	<b>NOTE</b>

**N. indicatore: 2**

PESO %	50
--------	----

**INDICATORE:**

Indicatore di tempestività dei pagamenti.

Al fine di migliorare la soddisfazione dei fornitori dei prodotti/servizi dell'Ateneo, le Aree Dirigenziali e i Dipartimenti dovranno assicurare il rispetto dei tempi di pagamento delle fatture passive misurato attraverso l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti delle amministrazioni dello Stato (estratto dall'applicativo UGOV e riferito alla propria struttura ed all'esercizio 2020).

PESO %	DESCRIZIONE AZIONE	Eventuali altre strutture coinvolte	TEMPISTICA											
			G.	F.	M.	A.	M.	G.	L.	A.	S.	O.	N.	D.
	Migliorare la performance relativa ai tempi di pagamento della fatturazione passiva.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## INDICATORI DI RISULTATO

DESCRIZIONE INDICATORE/I	TARGET	DECLINAZIONE PUNTEGGIO VALUTAZIONE (da zero a cinque)
Indicatore di tempestività dei pagamenti (dato estratto dall'applicativo UGOV)	Indicatore < 0	<b>Punti 0:</b> Indicatore > 15 <b>Punti 1:</b> Indicatore tra 10,1 e 15 <b>Punti 2:</b> Indicatore tra 5,1 e 10 <b>Punti 3:</b> Indicatore tra 0 e 5

		<b>Punti 4:</b> Indicatore=0 <b>Punti 5:</b> Indicatore<0
--	--	--

### RISORSE UMANE COINVOLTE

AREA	SETTORE	U.O.	PERSONALE COINVOLTO	STIMA % TEMPO IMPIEGATO

### RISORSE ECONOMICHE

CONTO DI COSTO	€	NOTE