

Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso l'Amministrazione centrale avviata dal 23 ottobre 2023 - risultati al 31.12.2023

A partire dal 23 ottobre 2023 le singole Unità Organizzative inviano agli utenti - in occasione della fruizione dei servizi riportati nella pagina <https://www.unina.it/trasparenza/catalogo-servizi-a-distanza> (in continuo aggiornamento) - i *link* di accesso ai questionari di *customer satisfaction*, nei quali sono presenti le domande di seguito riportate:

Domande	Possibili Risposte
<b>Intervistato:</b>	Personale t.a.
	Personale dirigenziale
	Professori
	Ricercatori
	Studenti
	Dottorandi
	Assegnisti
	Professori a contratto
	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
	Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori)
	Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
<b>Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?</b>	Si
	No
<b>Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)</b>	Mail
	PEC
	Telefono
	Piattaforma Teams (utenti interni)

CS\_Amm.ce

Facilità di contattare il personale della Struttura tramite i diversi canali di comunicazione a distanza	Valutazione da 1 a 6
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura recandosi fisicamente presso la sede?	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico presso la sede della Struttura	Valutazione da 1 a 6
Ha consultato il sito web di Ateneo per reperire informazioni sul servizio o sulla Struttura di Ateneo che lo eroga?	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito le informazioni sul servizio	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza delle informazioni presenti sul sito nella pagina web della Struttura che eroga il servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito la modulistica da compilare per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità nel compilare la modulistica per la fruizione del servizio	Valutazione da 1 a 6
Facilità di reperire sul sito i recapiti del personale della Struttura da contattare e gli orari di apertura al pubblico	Valutazione da 1 a 6
Cortesìa del personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale tecnico-amministrativo	Valutazione da 1 a 6
Adeguatezza dei tempi di attesa per ricevere informazioni	Valutazione da 1 a 6
La modalità di accesso al servizio è chiara?	Valutazione da 1 a 6
Rispetto alle tue aspettative, sei soddisfatto dei tempi di erogazione del servizio?	Valutazione da 1 a 6
Le eventuali documentazioni prodotte sono chiare?	Valutazione da 1 a 6
La qualità del servizio ha soddisfatto le aspettative?	Valutazione da 1 a 6
In caso di criticità che genere di problematiche sono state riscontrate? (sono possibili più risposte)	Ritardi nell'erogazione del servizio rispetto ai tempi indicati nella Carta dei Servizi
	Sul sito web di Ateneo sono presenti informazioni sul servizio incomplete / inesatte
	Eccessivi tempi di attesa per ottenere informazioni
	Complessità della modulistica
	Poca competenza da parte del Personale
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, la mia valutazione complessiva sul servizio è	Valutazione da 1 a 6
Indichi, secondo la sua esperienza, un aspetto del servizio che può essere migliorato	Campo di testo libero

Tabella CS\_Domande questionari Customer Satisfaction

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2023 sono riepilogati in forma sintetica i risultati al 31 dicembre 2023, con riferimento alle singole Aree in cui si articola l'Amministrazione centrale; i risultati di dettaglio dell'indagine vengono restituiti periodicamente ai/alle rispettivi/e Dirigenti – unitamente agli esiti già disponibili dell'indagine *Good Practice* - per consentire l'esame di eventuali criticità e la progettazione e attuazione di azioni di miglioramento.

## AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

Ufficio	Servizio
Ufficio Etica e Trasparenza	Supporto all'utenza interna in ordine agli adempimenti in materia di trasparenza, etica e anticorruzione
Ufficio Formazione	Formazione del personale in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
Ufficio Formazione	Formazione e sviluppo del personale tecnico-amministrativo e dirigenziale
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione ed elaborazione di dati statistici estraibili dal Data Warehouse di Ateneo (DWH)
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione dati per indagini del Ministero dell'Università e della Ricerca
Ufficio Gestione e Analisi dei dati	Rilevazione ed elaborazione di dati statistici non estraibili dal Data Warehouse di Ateneo (DWH)
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità	SUPPORTO TECNICO-AMMINISTRATIVO ALLE RIUNIONI COLLEGIALI DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO (P.Q.A.)
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Gestione delle procedure di audizione del NdV nell'ambito del Sistema A.V.A. (D.M. 1154/2021)
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Procedura di conciliazione per il personale dirigenziale e tecnico-amministrativo, bibliotecario
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Liquidazione compensi e rimborsi spese ai componenti del Nucleo di Valutazione – OIV
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Rilevazione delle opinioni studenti ai sensi della Legge n. 370/1999

CS\_Amm.ce

<b>Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione</b>	Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del nucleo di valutazione
<b>Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione</b>	Richieste/Raccolta dati presso le strutture dell'Ateneo per le attività del Nucleo di Valutazione - OIV
<b>Ufficio Organizzazione e performance</b>	Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della carta dei servizi/catalogo dei servizi a distanza
<b>Ufficio Organizzazione e performance</b>	Supporto alle strutture di Ateneo per le attività connesse al progetto Good Practice, coordinato dal MiP - Politecnico di Milano
<b>Ufficio Organizzazione e performance</b>	Attività correlate all'assegnazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al Direttore Generale e ai Dirigenti delle Aree.
<b>Ufficio Organizzazione e performance</b>	Attività correlate all'assegnazione degli obiettivi ai Responsabili delle U.O. delle Strutture Decentrate
<b>Ufficio Organizzazione e performance</b>	Supporto alle Strutture di Ateneo per la mappatura dei processi
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	Accesso ai documenti amministrativi
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	ACCESSO CIVICO generalizzato
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	Pubblicazioni di atti, dati ed informazioni all'Albo Ufficiale e/o sul sito web di Ateneo
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	ACCESSO CIVICO semplice

Tabella *OrgSvil\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

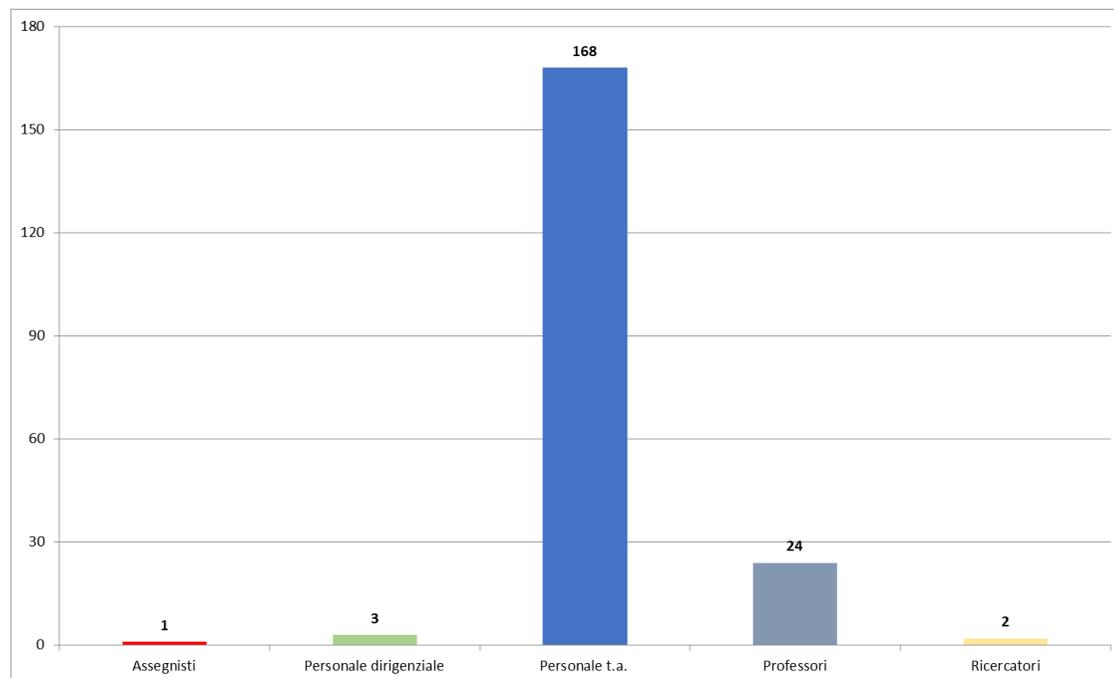
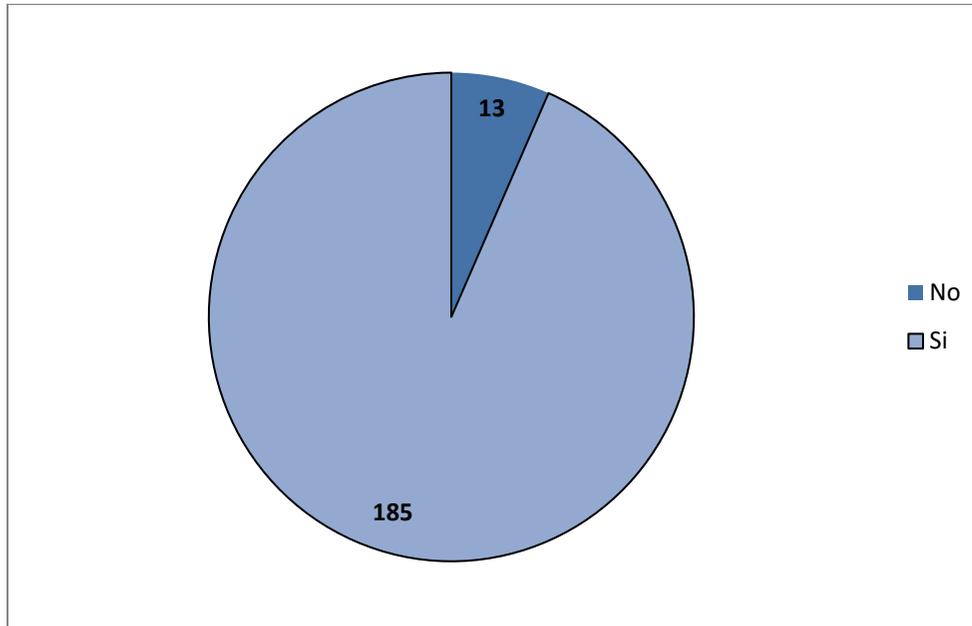


Grafico OrgSvil\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *OrgSvil\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

Grafico *OrgSvil\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	158
<b>PEC</b>	22
<b>Telefono</b>	116
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	62

Tabella *OrgSvil\_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 5.53 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *OrgSvil\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

**AREA AFFARI GENERALI E GESTIONE DOCUMENTALE (CARTACEA ED INFORMATICA)**

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Consulenza amministrativa per la richiesta di costituzione e/o adesione a Centri Interuniversitari
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Consulenza amministrativa per la richiesta di partecipazione a società e ad altre forme associative di diritto privato
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Consulenza amministrativa per l'accettazione di donazioni, contributi e finanziamenti erogati da enti pubblici o privati
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Consulenza amministrativa per l'Istituzione di Premi di Laurea e/o di Studio
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Rilascio certificazione copertura assicurativa per personale e studenti
<b>Ufficio Affari Generali</b>	Verifica della corretta formulazione delle richieste di stipula di Convenzioni, Protocolli di Intesa, Convenzioni Quadro e dei corrispondenti testi di convenzione
<b>Ufficio Archivio</b>	Servizio di consultazione dei documenti depositati presso i locali adibiti ad Archivio di Deposito
<b>Ufficio Auditing</b>	Intevento di audit "a distanza" (o da remoto) per il controllo dei processi amministrativi e contabili
<b>Ufficio Auditing</b>	Supporto e consulenza gestionale e amministrativa interna
<b>Ufficio Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche</b>	Collaborazioni studentesche (PART TIME)
<b>Ufficio Protocollo</b>	Gestione dei flussi documentali digitalizzati (protocollo) in entrata ed in uscita
<b>Ufficio Servizi Generali</b>	Servizio di prenotazione per trasporti di servizio e piccolo facchinaggio
<b>Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</b>	Supporto e consulenza alle Strutture di Ateneo sull'applicazione delle norme regolamentari interne per la costituzione degli Organi
<b>Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</b>	Nomina Organi di Ateneo
<b>Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari</b>	Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei corsi di Master di I e II Livello

Tabella *AffGen\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

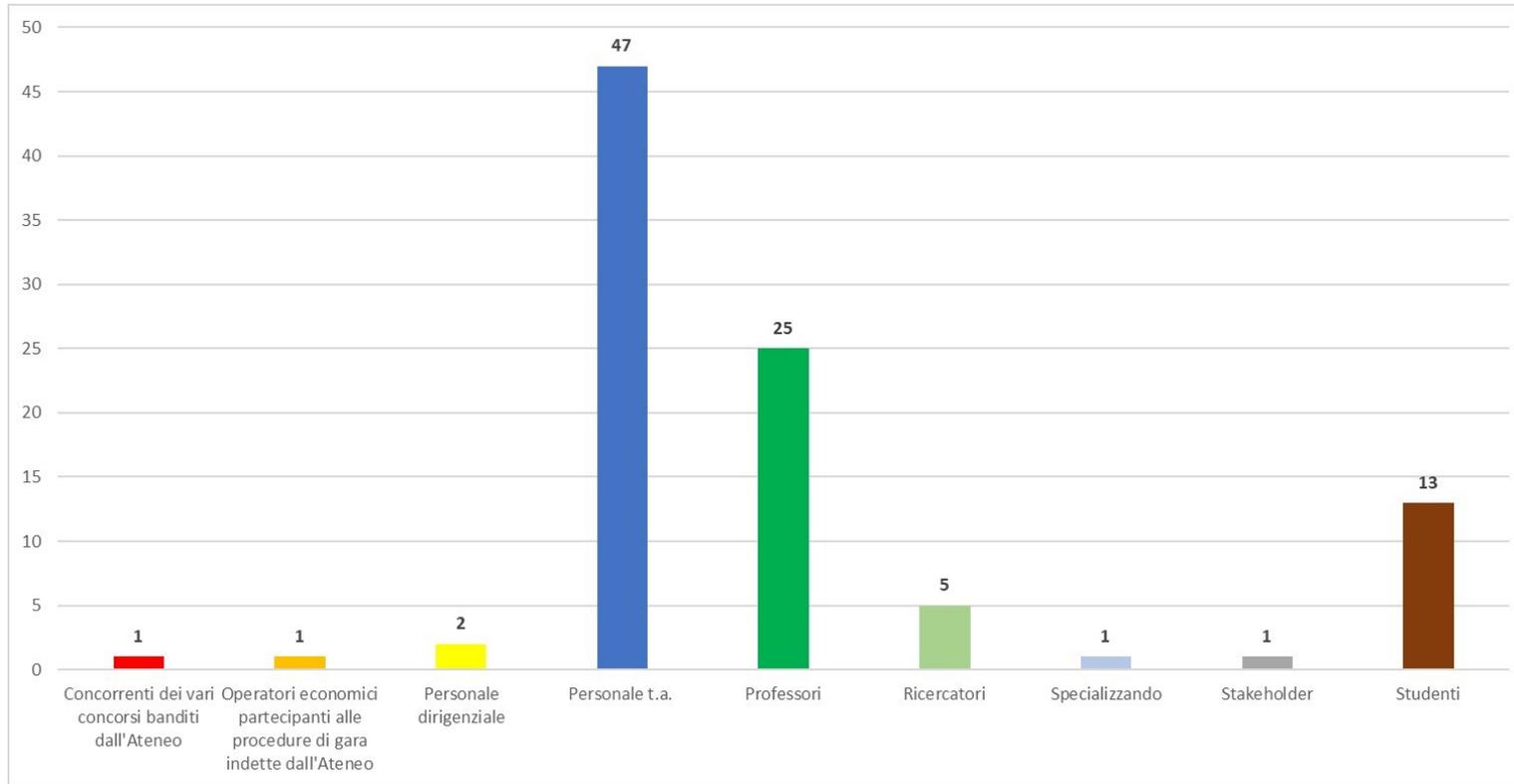
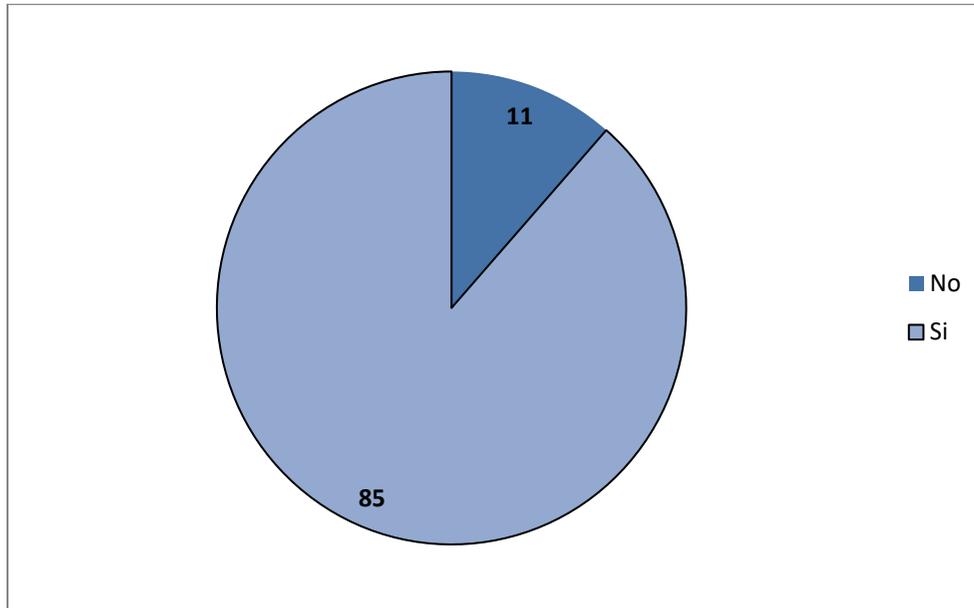


Grafico *AffGen\_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AffGen\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

Grafico *AffGen\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	79
<b>PEC</b>	9
<b>Telefono</b>	44
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	11

Tabella *AffGen\_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 5.22 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AffGen\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

**AREA ATTIVITA' CONTRATTUALE**

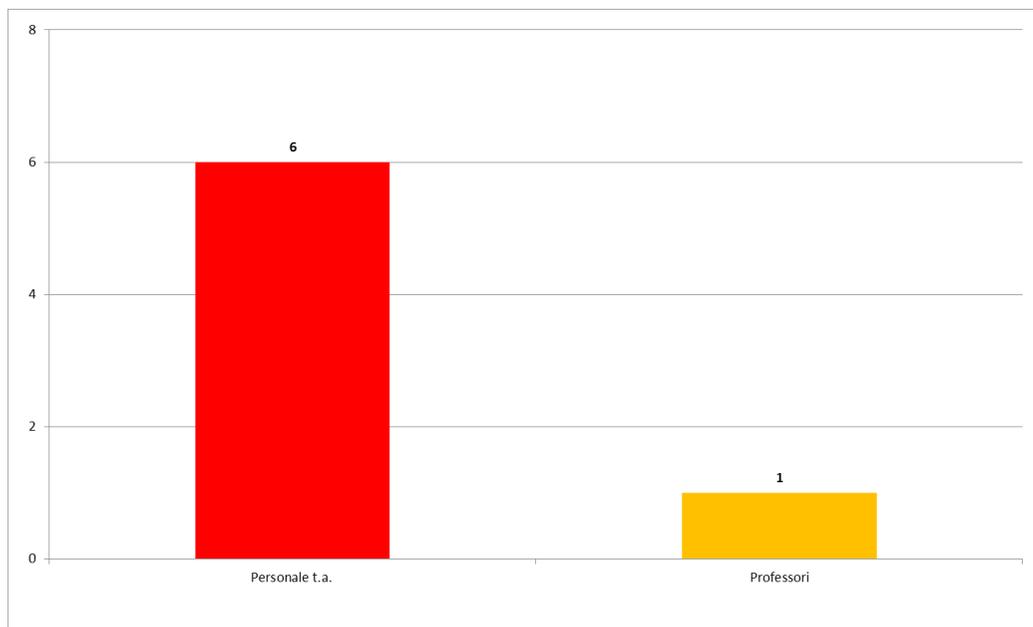
Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia</b>	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'Amministrazione Centrale
<b>Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia</b>	Gestione procedure di affidamento diretto relative a forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'amministrazione centrale
<b>Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia</b>	Gestione procedure negoziate di affidamento relative a forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'amministrazione centrale
<b>Ufficio Economato</b>	Gestione delle procedure relative ad acquisti di servizi programmati di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'Amministrazione centrale
<b>Ufficio Economato</b>	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di competenza dell'ufficio
<b>Ufficio Economato</b>	Attivazione presidio fisso a mezzo guardie armate e non, a seguito di eventi straordinari segnalati dalle strutture dell'Ateneo
<b>Ufficio Economato</b>	Gestione procedura relativa al conferimento di incarichi a notai per le esigenze delle strutture di Ateneo
<b>Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria</b>	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Aperte finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
<b>Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria</b>	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Ristrette finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria

<b>Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria</b>	Gestione dei Contratti di appalto di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
<b>Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili</b>	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Aperte finalizzate all'acquisizione di lavori di importo superiore alla soglia comunitaria
<b>Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili</b>	Gestione procedure negoziate finalizzate all'acquisizione di lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria
<b>Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili</b>	Gestione dei Contratti di concessione di servizi
<b>Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica</b>	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di servizio sostitutivo mensa mediante buoni pasto
<b>Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica</b>	Richiesta di approvvigionamento buoni pasto elettronici per il personale ta e dirigente
<b>Ufficio Gestione Utenze di Ateneo</b>	Gestione procedura di adesione alle convenzioni / accordi quadro Consip finalizzata all'acquisizione di servizi di telefonia fissa e mobile e di forniture di energia elettrica e di gas
<b>Ufficio Gestione Utenze di Ateneo</b>	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di telefonia fissa e mobile e di energia elettrica e gas
<b>Ufficio Gestione Utenze di Ateneo</b>	Gestione delle attività necessarie ai fini dell'attivazione/disattivazione/dodifica abilitazione delle utenze di telefonia fissa e mobile di Ateneo

Tabella AttCon\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

Grafico *AttCon\_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AttCon\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

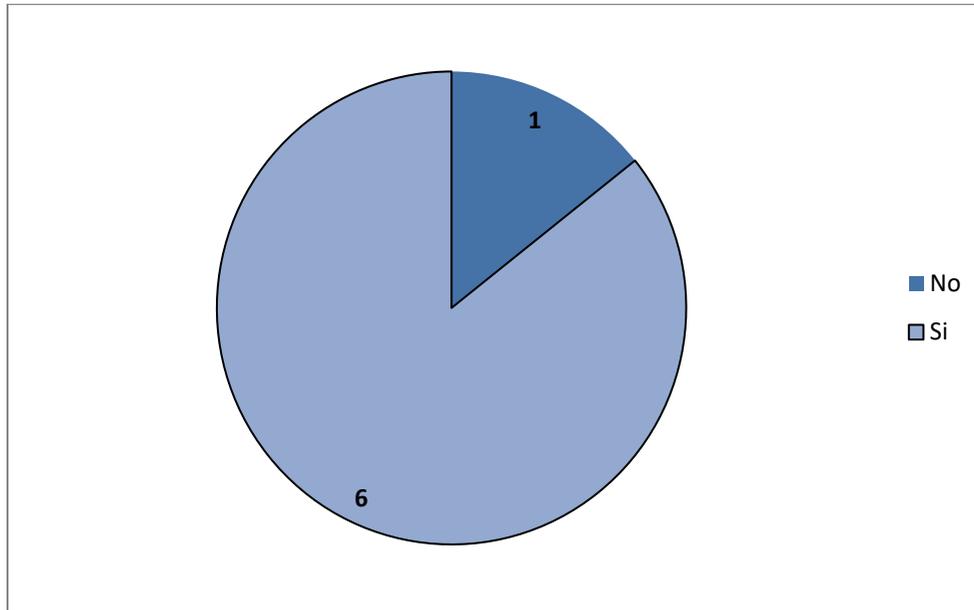


Grafico AttCon\_2

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	6
<b>PEC</b>	3
<b>Telefono</b>	4
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	0

Tabella AttCon\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 5.72 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella AttCon\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella CS\_Domande questionari Customer Satisfaction.

**AREA BILANCIO E FINANZA**

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Contabilità Area 1</b>	Pagamento Fatture e/o Parcelle
<b>Ufficio Contabilità Area 1</b>	Pagamento Stipendi
<b>Ufficio Contabilità Area 2</b>	Pagamento Fatture e/o Parcelle
<b>Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali</b>	Assistenza fiscale al personale dipendente - Consulenza
<b>Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali</b>	Risposte a quesiti di natura tributaria posti dalle diverse strutture dell'Ateneo
<b>Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali</b>	Verifica del requisito del fatturato globale dei soggetti partecipanti a procedure di Gara
<b>Ufficio di Supporto alla Gestione Economico - Finanziaria</b>	Servizio di monitoraggio dei documenti giacenti sul cruscotto della fatturazione elettronica delle strutture di Ateneo- elaborazione e trasmissione di report, su base di Ateneo, relativi a fatture in prossimità di scadenze
<b>Ufficio Gestione proventi e trasferimenti interni</b>	Incasso Proventi
<b>Ufficio Gestione proventi e trasferimenti interni</b>	Pagamento Borse di Studio
<b>Ufficio Patrimonio</b>	Consegna beni immobili spazi e/o locali
<b>Ufficio Patrimonio</b>	Fornitura dati catastali
<b>Ufficio Programmazione Economico Finanziaria</b>	Gestione del Fabbisogno
<b>Ufficio Programmazione Economico Finanziaria</b>	Redazione dei Documenti contabili obbligatori
<b>Ufficio Stipendi</b>	Gestione spese ( personale strutturato e non)
<b>Ufficio Stipendi</b>	Rilascio certificati di stipendio (in base a dati rilevabili dagli archivi cartacei e/o informatici)

Tabella *BilFin\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

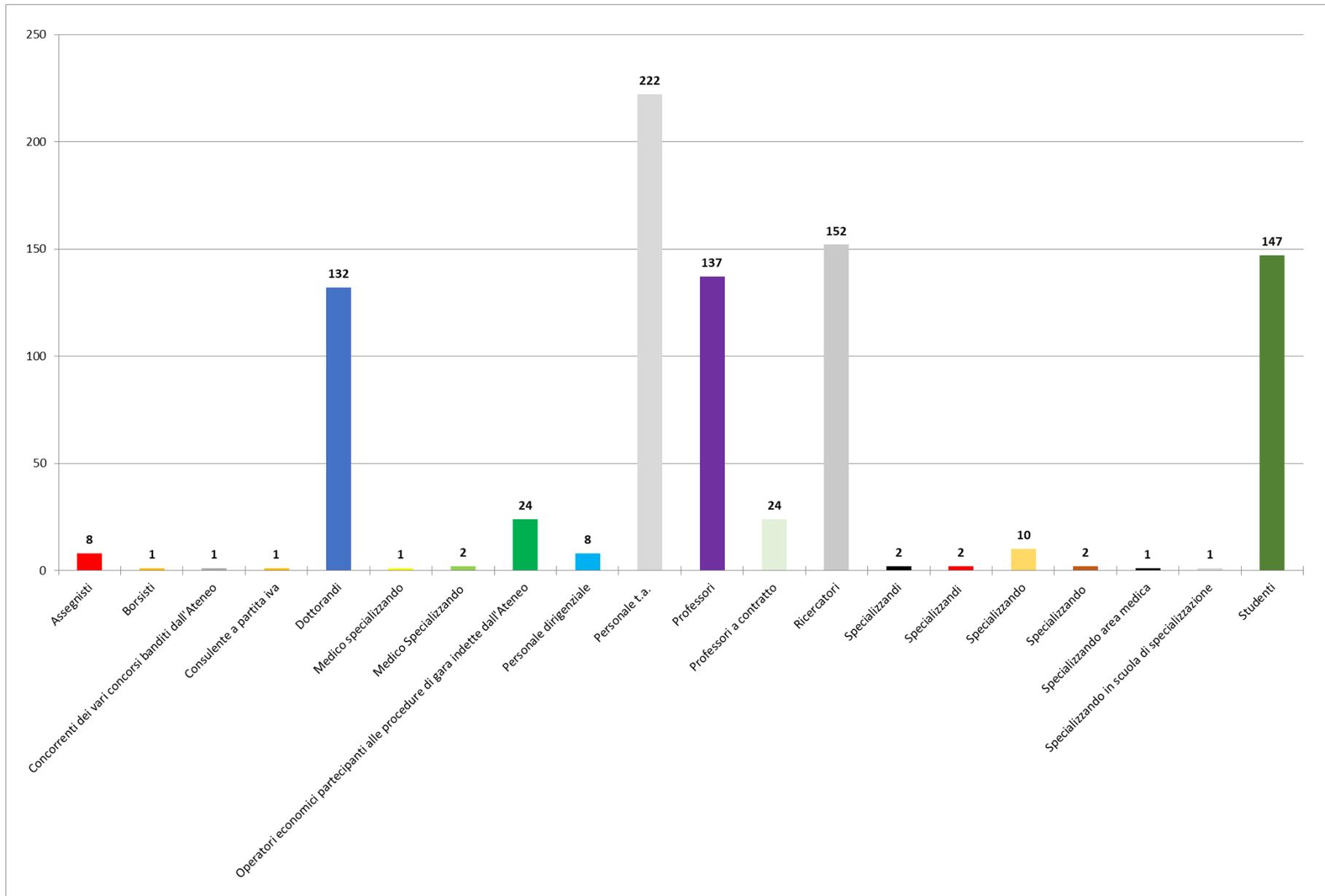


Grafico BilFin\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *BilFin\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

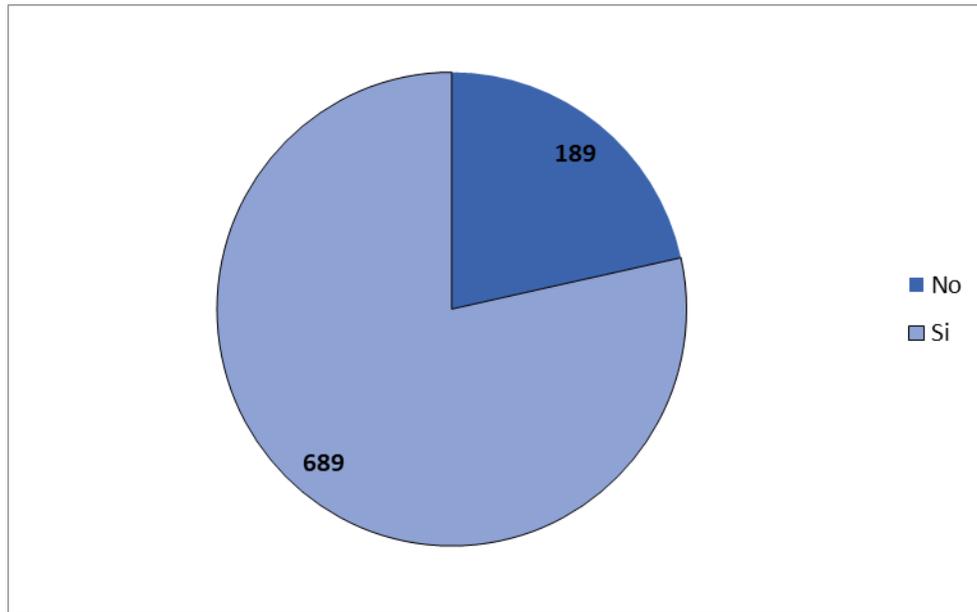


Grafico *BilFin\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	627
<b>PEC</b>	129
<b>Telefono</b>	404
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	210

Tabella *BilFin\_2*

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 4.52 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *BilFin\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

## AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Esami di stato</b>	ASSISTENZA ALL'UTENZA MEDIANTE POSTA ELETTRONICA, COLLEGAMENTO TEAMS E CONTACT CENTER – ESAMI DI STATO
<b>Ufficio Esami di stato</b>	ISCRIZIONE PROVE ESAMI DI STATO
<b>Ufficio Esami di stato</b>	SUPPORTO ALLE COMMISSIONI DEGLI ESAMI DI STATO PER L'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLE PROFESSIONI - ESAMI DI STATO
<b>Ufficio Dottorato</b>	Gestione carriere - Dottorati
<b>Ufficio Dottorato</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – Dottorati
<b>Ufficio Dottorato</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA
<b>Ufficio Dottorato</b>	ISCRIZIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA
<b>Ufficio Dottorato</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI - DOTTORATO
<b>Ufficio Management della Didattica</b>	Supporto fase istitutiva di Corsi di Studio – Management Didattica
<b>Ufficio Management della Didattica</b>	Supporto fase Modifiche di Ordinamenti didattici Corsi di Studio – Management Didattica
<b>Ufficio Management della Didattica</b>	Supporto fase Modifiche Regolamenti didattici dei Corsi di Studio – Management Didattica
<b>Ufficio Tirocini Studenti</b>	GESTIONE DI TIROCINI CURRICULARI - Tirocini
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – Scuola di Specializzazione e Master
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI – Scuola di Specializzazione e Master
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – Scuola di Specializzazione e Master
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – Scuola di Specializzazione e Master

<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI - Scuola di Specializzazione e Master
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
<b>UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
<b>UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI DI TUTTE LE AREE DIDATTICHE</b>	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI

Tabella *DidStud\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

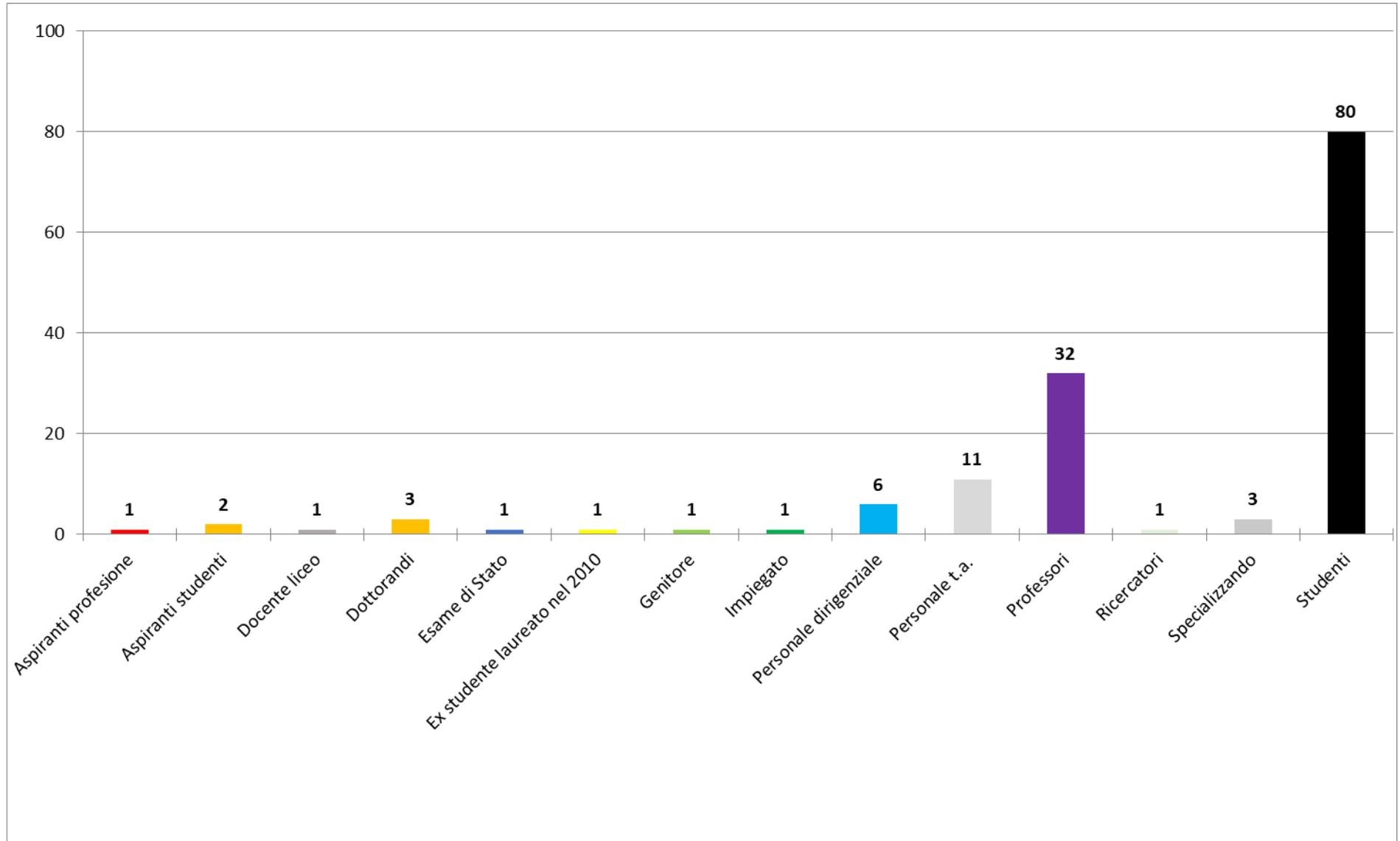


Grafico DidStud\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *DidStud\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

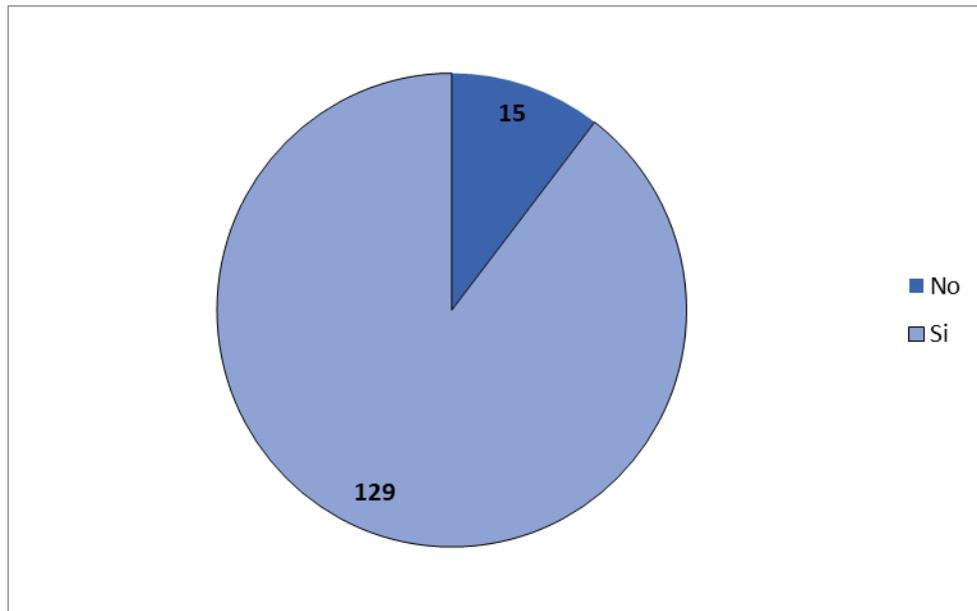


Grafico *DidStud\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	627
<b>PEC</b>	129
<b>Telefono</b>	404
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	210

Tabella *DidStud\_2*

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 4.59 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *DidStud\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

**AREA EDILIZIA**

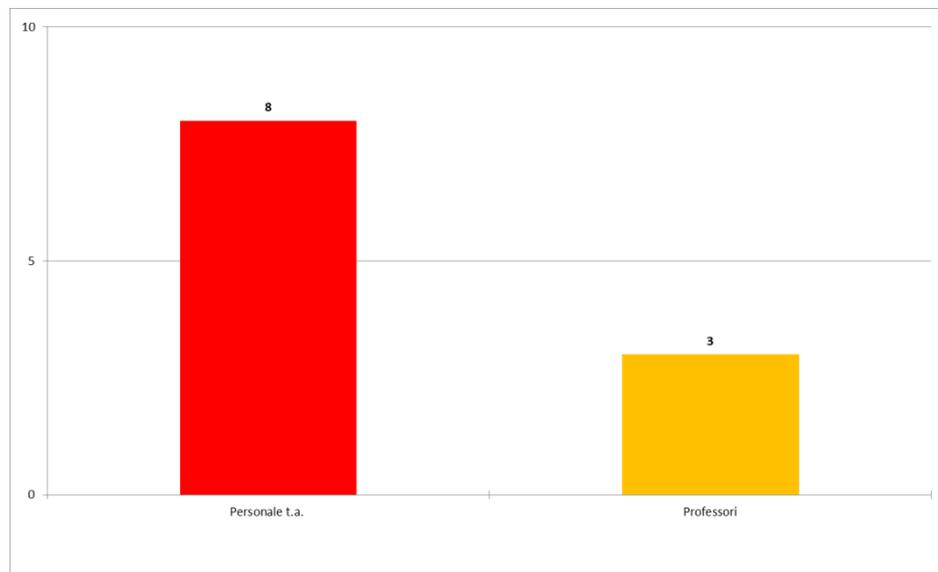
Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio di Supporto alla Programmazione Edilizia (USPE)</b>	Aggiornamento e gestione dell'Albo degli Operatori Economici per l'affidamento dei lavori sotto soglia
<b>Ufficio di Supporto alla Programmazione Edilizia (USPE)</b>	Aggiornamento e gestione dell'Albo degli dei professionisti di fiducia per l'affidamento dei servizi di Ingegneria e Architettura sotto soglia
<b>Ufficio di Supporto alla Programmazione Edilizia (USPE)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Gare Area Edilizia (UGAE)</b>	Procedure di gara e stipula contratti per Lavori di importo da € 100.000,00 a € 400.000,00
<b>Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 1 (UGIRP1)</b>	Servizio di gestione della fornitura nuovi arredi ed apparati audio/video presso le sedi di Ateneo
<b>Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 1 (UGIRP1)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Gestione Immobili e Raccordo Procedimentale 2(UGIRP2)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Monitoraggio e Controllo (UMC)</b>	Liquidazione fatture lavori e servizi
<b>Ufficio Monitoraggio e Controllo (UMC)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 1 (UTAC1)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 1 (UTAC1)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 2 (UTAC2)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 2 (UTAC2)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 3 (UTAC3)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Area Centro 3 (UTAC3)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico Cappella Cangiani (UTCC)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Cappella Cangiani (UTCC)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico di Fuorigrotta (UTFUOR)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC

<b>Ufficio Tecnico di Fuorigrotta (UTFUOR)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo (UTMSA)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo (UTMSA)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico di Portici (UTPOR)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico di Portici (UTPOR)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
<b>Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura (UTSIA)</b>	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
<b>Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura (UTSIA)</b>	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo

Tabella *AreEdil\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

Grafico *AreEdil\_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AreEdil\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

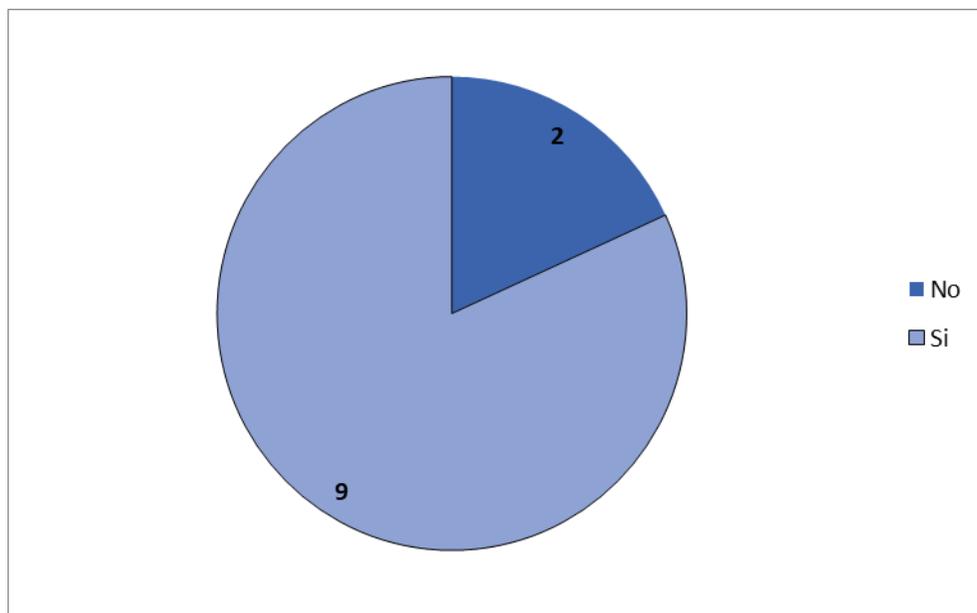


Grafico AreEdil\_2

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	7
<b>PEC</b>	2
<b>Telefono</b>	9
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	2

Tabella AreEdil\_2

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5.48 / 6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *AreEdil\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

**AREA LEGALE, PRIVACY E TRATTAMENTI ACCESSORI E PENSIONISTICI**

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Affari Speciali del Personale</b>	Verifica preventiva compatibilità incarico extra-istituzionale con lo status di dipendente pubblico, a richiesta del dipendente
<b>Ufficio Affari Speciali del Personale</b>	Assistenza al personale T.A. e dirigente nella compilazione dell'istanza di autorizzazione/comunicazione svolgimento incarico extra-istituzionale
<b>Ufficio Pensioni</b>	Assistenza al personale prossimo alla pensione, o già in pensione per cause impreviste, nella compilazione ed invio della domanda di pensione online
<b>Ufficio Pensioni</b>	Effettuazione dei conteggi di anzianità contributiva ai fini del trattamento di quiescenza e del trattamento di fine servizio/fine rapporto, a richiesta dei dipendenti
<b>Ufficio Pensioni</b>	Verifica e bonifica dei dati economici e giuridici delle posizioni assicurative nella Procedura Nuova Passweb, a seguito di richiesta dei dipendenti (personale tecnico-amministrativo, dirigente, docente e ricercatore) non connessa ad alcuna domanda di riscatto/ricongiunzione/pensione/liquidazione.
<b>Ufficio Pensioni</b>	Invio all'INPS, attraverso l'apposito applicativo online, del modello di riscatto ai fini del trattamento di fine servizio a seguito della ricezione della relativa istanza da parte dei dipendenti
<b>Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio</b>	Assistenza al personale tecnico-amministrativo per tutti i procedimenti curati dall'Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio, in particolare con riferimento alla documentazione da produrre di volta in volta
<b>Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio</b>	Supporto ai Responsabili di Struttura sui presupposti e sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa articolata in turni e sulla rimodulazione e utilizzo delle ore lavorative di straordinario (utenti interni)
<b>Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio</b>	Ricezione istanze di permesso sindacale (statutario o per mandato) relative alle unità di personale t.a. dirigenti sindacali delle Organizzazioni Sindacali/della RSU e tempestivo inserimento in piattaforma GEDAP del Dipartimento della Funzione Pubblica e nella piattaforma CSA (Carriere e Stipendi di Ateneo).

Tabella *LegPriv\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

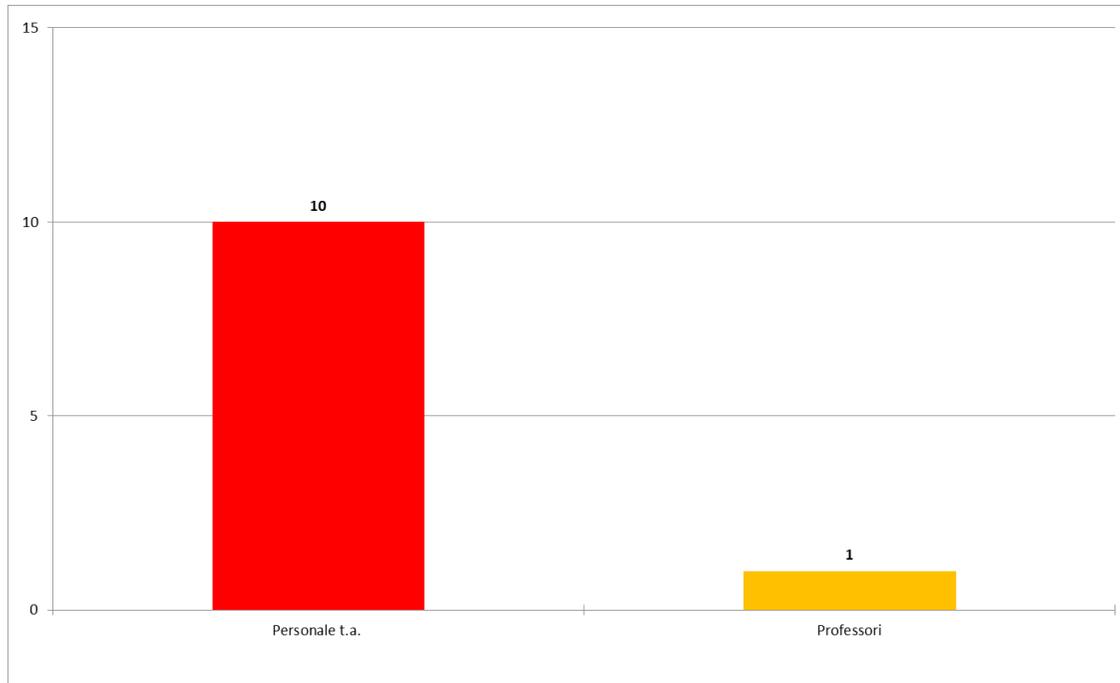


Grafico *LegPriv\_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *LegPriv\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito)

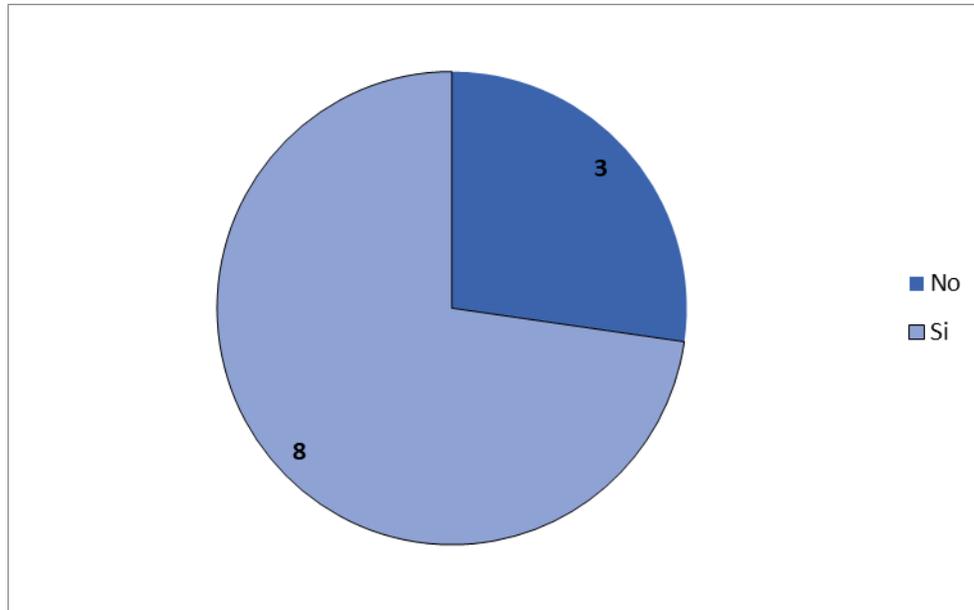


Grafico LegPriv\_2

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	2
<b>PEC</b>	5
<b>Telefono</b>	5
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	0

Tabella LegPriv\_2

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5.23 / 6**; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella LegPriv\_1, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella CS\_Domande questionari Customer Satisfaction.

**AREA PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza</b>	Acquisti in materia di sicurezza
<b>Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza</b>	Digitalizzazione dei processi ed integrazione tra le basi di dati ed emissione del relativo report sulle attività svolte
<b>Ufficio per la gestione della prevenzione incendi</b>	Implementazione e aggiornamento dati nel Sistema Informatico Territoriale
<b>Ufficio per la gestione della prevenzione incendi</b>	Predisposizione/aggiornamento dei Piani di Gestione delle Emergenze
<b>Ufficio per la gestione della prevenzione incendi</b>	Redazione e aggiornamento di modulistica relativa alla gestione delle emergenze
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 1</b>	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 1</b>	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 1</b>	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 1</b>	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del D.Lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 1</b>	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 2</b>	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 2</b>	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 2</b>	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 2</b>	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del D.Lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 2</b>	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 3</b>	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 3</b>	Redazione della relazione di sopralluogo della attività di Individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi, individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 3</b>	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni

**CS\_Amm.ce**

<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 3</b>	Elaborazione di misure preventive e protettive di cui all'articolo 28, comma 2, del D.Lgs. 81/08 e di sistemi di controllo di tali misure e redazione della relazione.
<b>Ufficio Prevenzione e Protezione 3</b>	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
<b>Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale</b>	Gestione giudizi di idoneità dei lavoratori in caso di prescrizioni e/o limitazioni dal Medico Competente
<b>Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale</b>	Gestione documentale infortuni personale strutturato e lavoratori equiparati
<b>Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale</b>	Gestione visite mediche per maternità flessibile preparto, straordinarie (a richiesta del dipendente), per assenza superiore a 60 giorni
<b>Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale</b>	Visite mediche lavoratori equiparati

Tabella *PrevProt\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

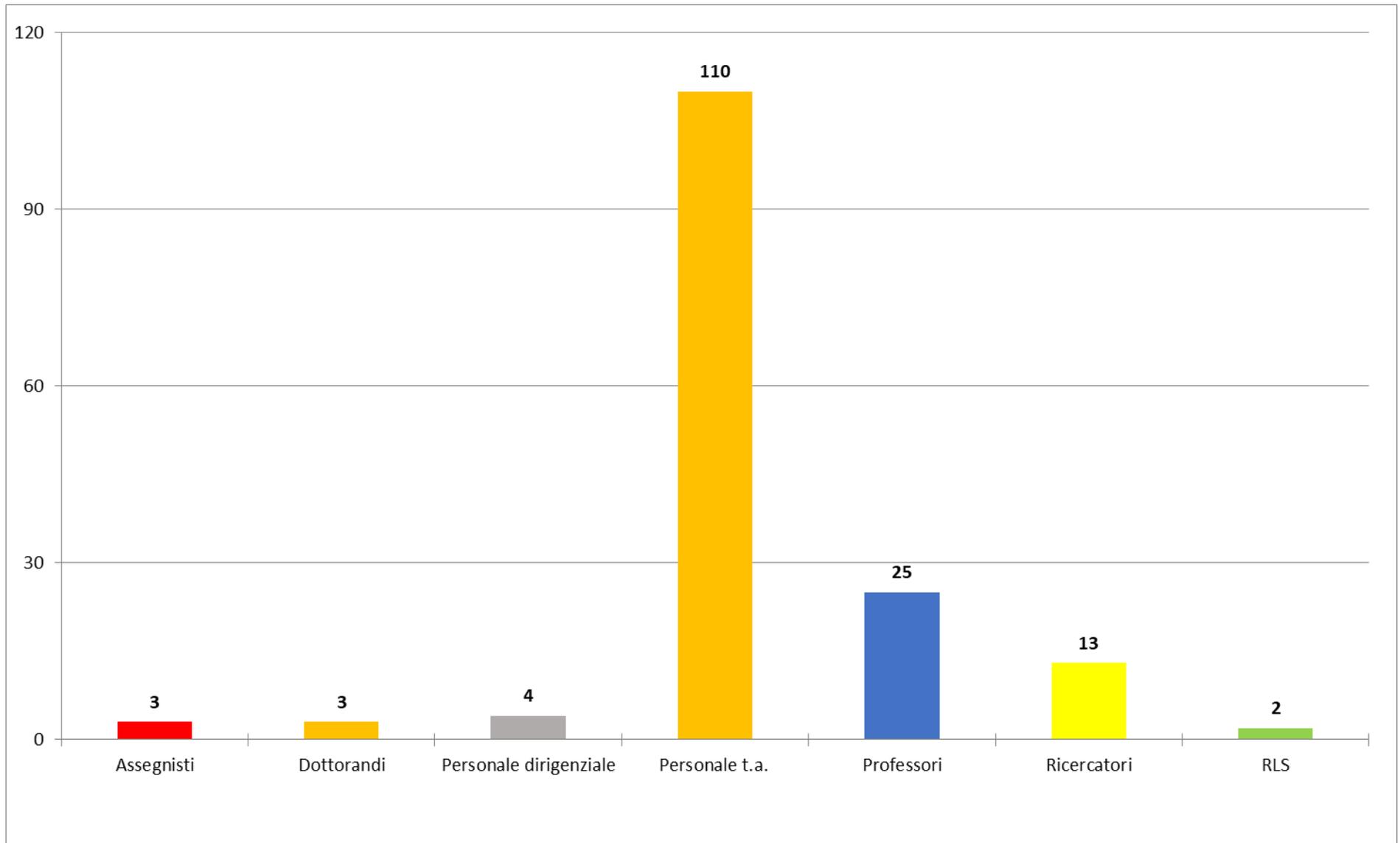


Grafico PrevProt\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *PrevProt\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

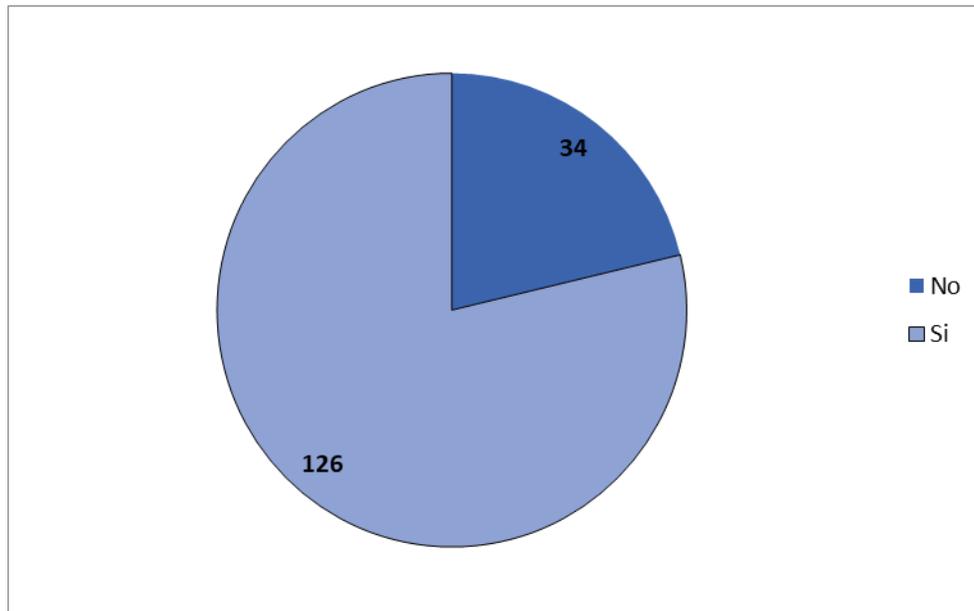


Grafico *PrevProt\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	110
<b>PEC</b>	16
<b>Telefono</b>	89
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	66

Tabella *PrevProt\_2*

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 5.31 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *PrevProt\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

## AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Coordinamento PNRR e Dipartimenti di Eccellenza</b>	CONTATTI CON UTENZA INTERNA E ESTERNA PER SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI PROGETTI PNRR E DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA.
<b>Ufficio Coordinamento PNRR e Dipartimenti di Eccellenza</b>	Istruttoria per la presentazione, ammissione, monitoraggio e rendicontazione delle iniziative relative ai progetti PNRR e Dipartimenti di Eccellenza
<b>Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale</b>	CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA, RICEVIMENTO DOCENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE IN&OUT
<b>Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale</b>	CONSULENZA E ASSISTENZA STUDENTI IN MOBILITA' INTERNAZIONALE IN&OUT
<b>Ufficio Gestione dati per supporto a VQR, Scheda unica Ricerca e Terza Missione, Politiche di Valutazione dell'Ateneo:</b>	Supporto e assistenza tecnica pre l'utilizzo del catalogo della ricerca IRIS
<b>Ufficio Progetti di Ricerca</b>	Supporto per la fase di presentazione di un progetto di ricerca
<b>Ufficio Progetti di Ricerca</b>	Supporto per l'approvazione dei progetti da parte degli organi accademici
<b>Ufficio Progetti di Ricerca</b>	Supporto per l'approvazione di un progetto di ricerca con carattere d'urgenza
<b>Ufficio Supporto all'Internazionalizzazione di Ateneo</b>	CONSULENZA E ASSISTENZA PER SOTTOSCRIZIONE ACCORDI INTERNAZIONALI
<b>Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico</b>	Supporto alla costituzione di Spin Off
<b>Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico</b>	Supporto per la tutela e la valorizzazione della Proprietà Intellettuale
<b>Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico</b>	Supporto per l'autorizzazione al deposito della domanda di brevetto a nome dell'Ateneo, con carattere d'urgenza

Tabella RicInt\_1

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

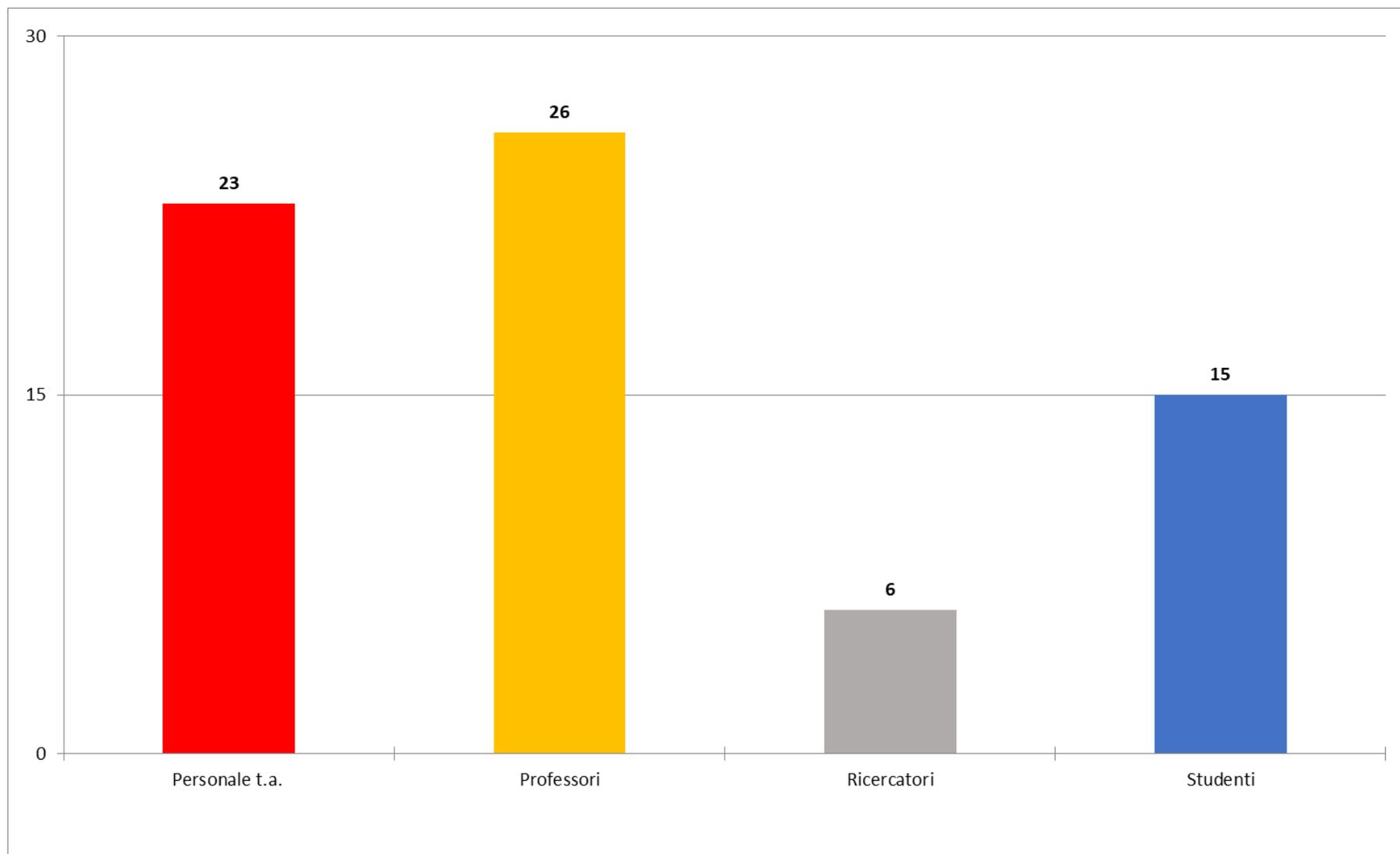


Grafico RicInt\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RicInt\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

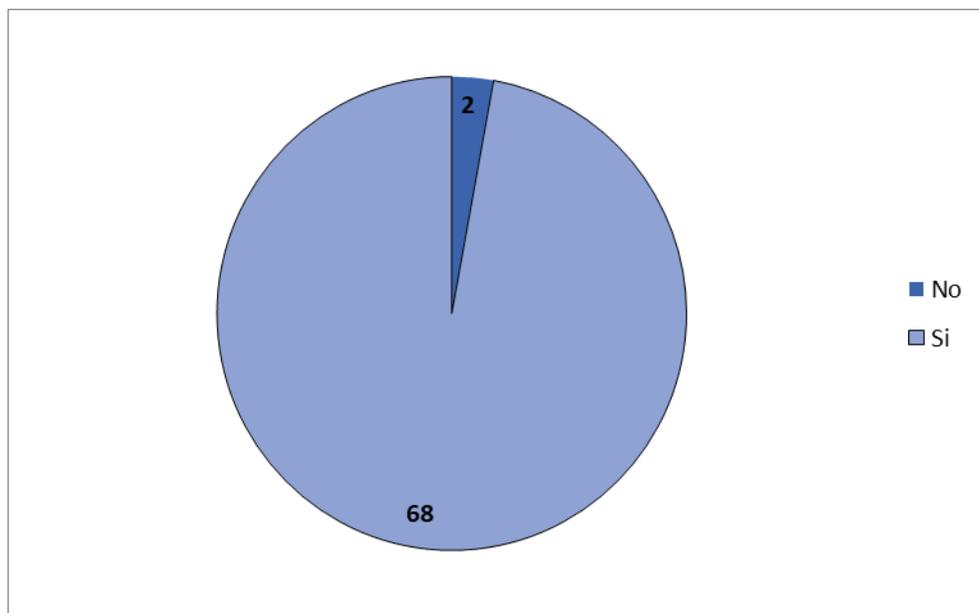


Grafico RicInt\_2

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	61
<b>PEC</b>	5
<b>Telefono</b>	46
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	34

Tabella RicInt\_2

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 4.74 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RicInt\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

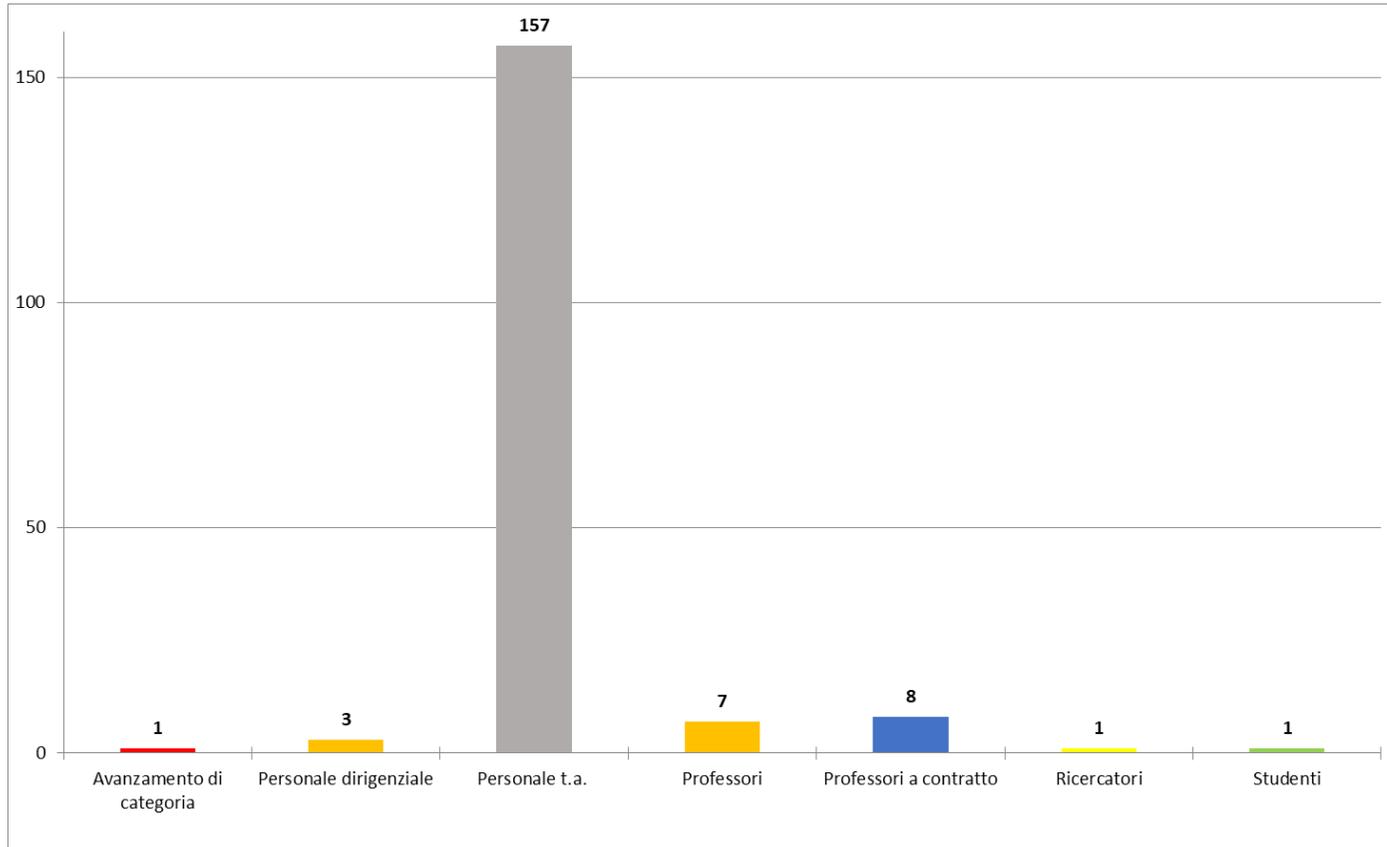
**AREA RISORSE UMANE**

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

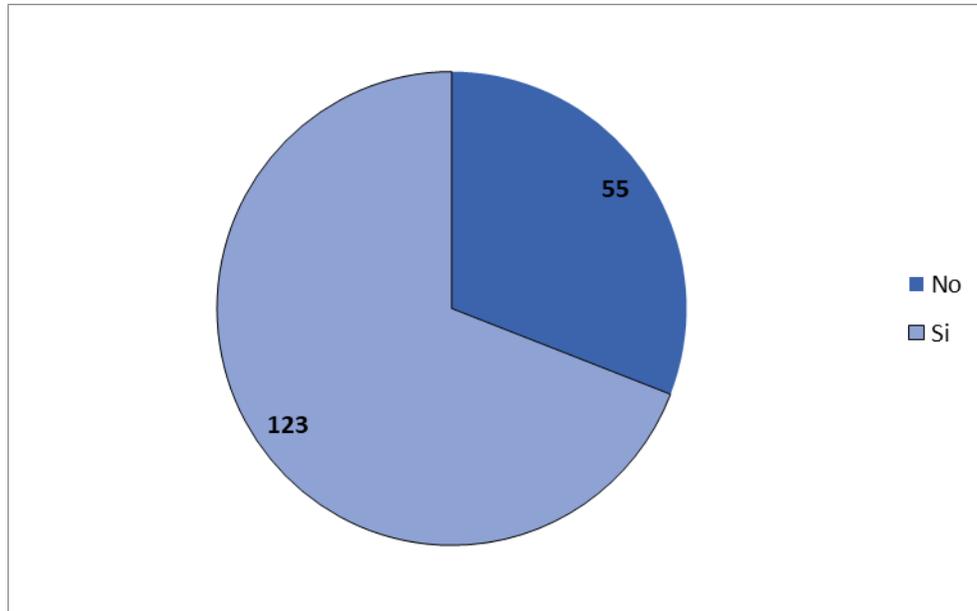
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato</b>	Congedo per la cura del coniuge/familiare convivente disabile grave ex art.42 del D.Lgs. 151/01
<b>Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato</b>	Permessi mensili retribuiti ex L. 104/1992
<b>Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato</b>	Riposi giornalieri (allattamento) ex artt. 39 e 40 del D.Lgs. 151/01
<b>Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato</b>	Ulteriori 18 mesi di assenza per malattia non retribuiti ai sensi degli artt. 35, c. 2, CCNL 16.10.08 e 21, c. 2 e c. 10, lett. d), CCNL Area dirigenziale del 08.07.2019
<b>Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato</b>	Variazione profilo orario
<b>Ufficio concorsi personale docente e ricercatore</b>	Rilascio dei certificati di servizio per il personale docente, ricercatore e per i professori a contratto
<b>Ufficio Gestione Professori a Contratto</b>	Stipula contratti per incarichi di docenza (limitatamente ai soggetti in possesso di firma digitale)
<b>UFFICIO PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE</b>	Gestione carriera personale docente e ricercatore (limitatamente ai procedimenti amministrativi ad istanza di parte) - Rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi extra istituzionali
<b>Ufficio Personale Tecnico Amministrativo</b>	Richiesta aspettativa/congedo
<b>Ufficio Personale Tecnico Amministrativo</b>	Richieste certificati di servizio personale ta e dirigente in servizio e personale t.a. e dirigenti cessati dal servizio
<b>Ufficio Personale Tecnico Amministrativo</b>	Ulteriori 18 mesi di assenza per malattia non retribuiti ai sensi degli artt. 35, c. 2, CCNL 16.10.08 e 21, c. 2 CCNL Area dirigenziale del 08.07.2019
<b>Ufficio reclutamento personale contrattualizzato</b>	Front office rivolto al personale esterno all'amministrazione (candidati alle varie procedure concorsuali finalizzate al reclutamento di personale tecnico-amministrativo di categoria B3, C, D ed EP e di personale dirigente, di competenza dell'ufficio).
<b>Ufficio reclutamento personale contrattualizzato</b>	Front office rivolto al personale interno all'amministrazione (candidati alle procedure selettive per personale interno finalizzate al passaggio alle posizioni economiche immediatamente superiori; personale tecnico-amministrativo e docente nominato componente di commissione esaminatrice)
<b>Ufficio reclutamento personale contrattualizzato</b>	Supporto ai componenti delle commissioni di concorso/peo per personale TA

Tabella *RisUma\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

Grafico *RisUma\_1*

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RisUma\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

Grafico *RisUma\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	87
<b>PEC</b>	41
<b>Telefono</b>	88
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	46

Tabella *RisUma\_2*

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 4.87 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *RisUma\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.

## UFFICI DI STAFF AL RETTORE E AL DIRETTORE GENERALE

Di seguito sono elencati, per ciascun Ufficio dell'Area, i servizi erogati e sottoposti all'indagine di ascolto dell'utenza:

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio</b>
<b>Segreteria del Rettore</b>	Supporto ed assistenza finalizzata al rilascio di autorizzazioni per riprese foto e video in strutture dell'Amministrazione centrale e in strutture autonome
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Acquisizione certificati camerali su richiesta delle strutture interessate
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Assegnazione e registrazione nel Protocollo generale di Ateneo dei documenti pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC)
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Documenti in uscita sottoscritti digitalmente dal Direttore Generale
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Gestione agenda del Direttore Generale
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Gestione richieste informazioni ed istanze di utenti interni/esterni
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Gestione documenti pervenuti tramite Protocollo Informatico
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Incarichi conferiti dal Direttore Generale a personale tecnico-amministrativo e dirigenziale dell'Ateneo
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Ordini di Servizio su aperture/chiusure straordinarie delle Strutture di Ateneo e su interdizione temporanea di spazi comuni di pertinenza dell'Amministrazione centrale
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Procedura informatica Decreti, Ordini di Servizio e Convenzioni di Ateneo
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Protocollazione straordinaria documenti in uscita
<b>Segreteria del Direttore Generale</b>	Provvedimenti di nomina di personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo in Organi, Commissioni e Gruppi di Lavoro
<b>Organi Collegiali</b>	SERVIZIO DI INFORMAZIONE ALLA COMUNITA' UNIVERSITARIA IN ORDINE ALLE PRONUNCE DEL SENATO ACCADEMICO E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
<b>Organi Collegiali</b>	SUPPORTO AI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DEGLI STUDENTI AI FINI DELLA CONVOCAZIONE, VERBALIZZAZIONE E TRASMISSIONE AGLI UFFICI DELLE PRONUNCE

Tabella *UffStaf\_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2023 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

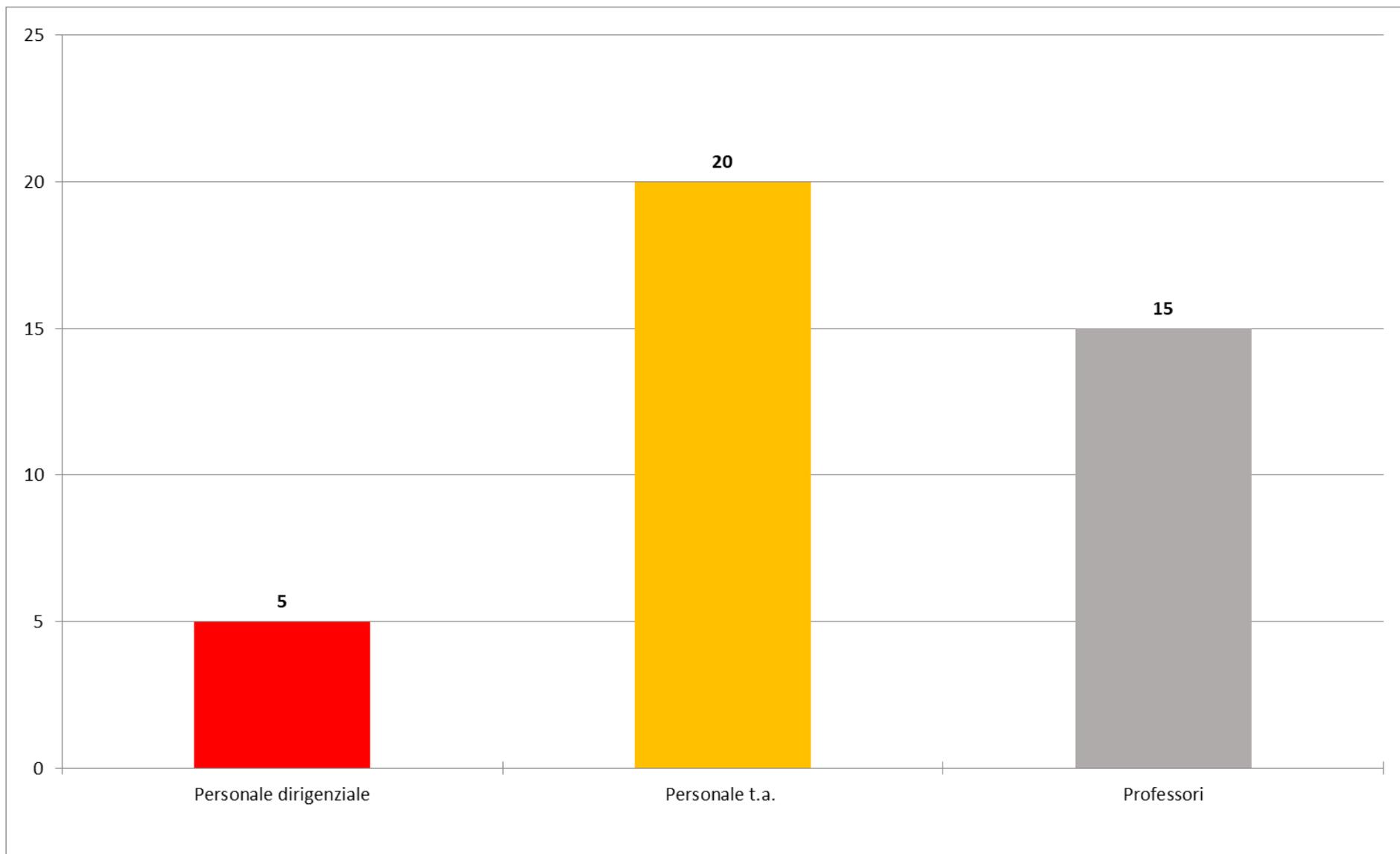


Grafico UffStaf\_1

Con riferimento ai servizi elencati nella tabella *UffStaf\_1*, si riporta nel seguente grafico – in blu chiaro - il numero di intervistati che ha utilizzato uno o più canali di comunicazione a distanza per contattare il personale t.a. delle strutture erogatrici dei servizi (rispondendo SI al relativo quesito):

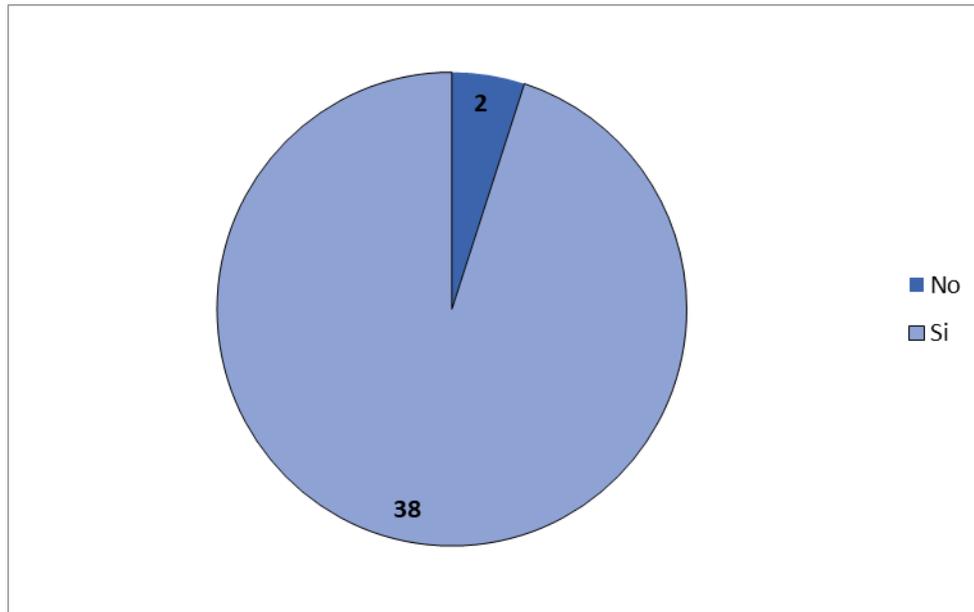


Grafico *UffStaf\_2*

In particolare, la seguente tabella specifica il numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzare i singoli canali di comunicazione a distanza (era possibile indicare più risposte):

<b>Mail</b>	34
<b>PEC</b>	17
<b>Telefono</b>	25
<b>Piattaforma Teams (utenti interni)</b>	6

Tabella *UffStaf\_2*

### ***CS\_Amm.ce***

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a 5.14 / 6; tale valore è stato calcolato con riferimento ai servizi elencati nella tabella *UffStaf\_1*, elaborando le medie delle risposte pervenute – per ciascun servizio – relativamente alle domande presenti in tutti i questionari e riportate nella Tabella *CS\_Domande questionari Customer Satisfaction*.