allegato ***CS_ Ammce*** **alla Relazione performance 2024**

Indagine di *customer satisfaction* effettuata presso l'Amministrazione centrale risultati dal 01.01.2024 al 31.12.2024

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 questionari erogati nel 2024 sono presenti le domande di seguito riportate:

Domande	**Possibili Risposte**
Intervistato:	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
Si è rivolto al personale tecnico-amministrativo della Struttura mediante uno o più canali di comunicazione a distanza?	Si
	No

Indichi quale/i (è possibile indicare più risposte)	Mail
	PEC
	Telefono
	Piattaforma Teams (utenti interni)
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
Cortesia 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 Amm_ce*

allegato ***CS_ Ammce*** **alla Relazione performance 2024**

Nel presente allegato alla Relazione sulla performance 2024 sono riepilogati in forma sintetica i risultati 2024, 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 e al perseguimento dei connessi obiettivi di performance.
Ufficio Etica e Trasparenza	Ricezione e trattamento segnalazioni di illeciti e irregolarità mediante la piattaforma whistleblowing
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
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Liquidazione compensi ai componenti del Nucleo di Valutazione
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Rilevazione delle opinioni studenti ai sensi della Legge n. 370/1999
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Supporto tecnico-amministrativo alle riunioni collegiali del nucleo di valutazione
Ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione	Richieste/Raccolta dati presso le strutture dell'Ateneo per la predisposizione Relazioni e Pareri richiesti al Nucleo di Valutazione - OIV
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della carta dei servizi/catalogo dei servizi anche a distanza
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle strutture di Ateneo per le attività connesse al progetto Good Practice, coordinato dal MiP - Politecnico di Milano
Ufficio Organizzazione e performance	Attività correlate all' assegnazione, monitoraggio e valutazione degli obiettivi assegnati al Direttore Generale e ai Dirigenti delle Aree.

Ufficio Organizzazione e performance	Attività correlate all'assegnazione degli obiettivi operativi assegnati ai Responsabili delle U.O. delle Strutture Decentrate
Ufficio Organizzazione e performance	Supporto alle Strutture di Ateneo per l'aggiornamento della mappatura dei processi
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Accesso ai documenti amministrativi
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	ACCESSO CIVICO generalizzato
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pubblicazioni di atti, dati ed informazioni all'Albo Ufficiale e/o sul sito web di Ateneo
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	ACCESSO CIVICO semplice
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità	Acquisizione dati dalle Strutture e/o dagli attori dei processi di AQ di Ateneo, a seguito di richieste provenienti dal PQA o da soggetti esterni (ANVUR, MUR, altri).
Ufficio Supporto ai processi di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento e al Presidio della Qualità	Supporto tecnico-amministrativo per iniziative formative/informative rivolte agli attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità e per le attività di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'Ateneo.

Tabella *OrgSvil_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

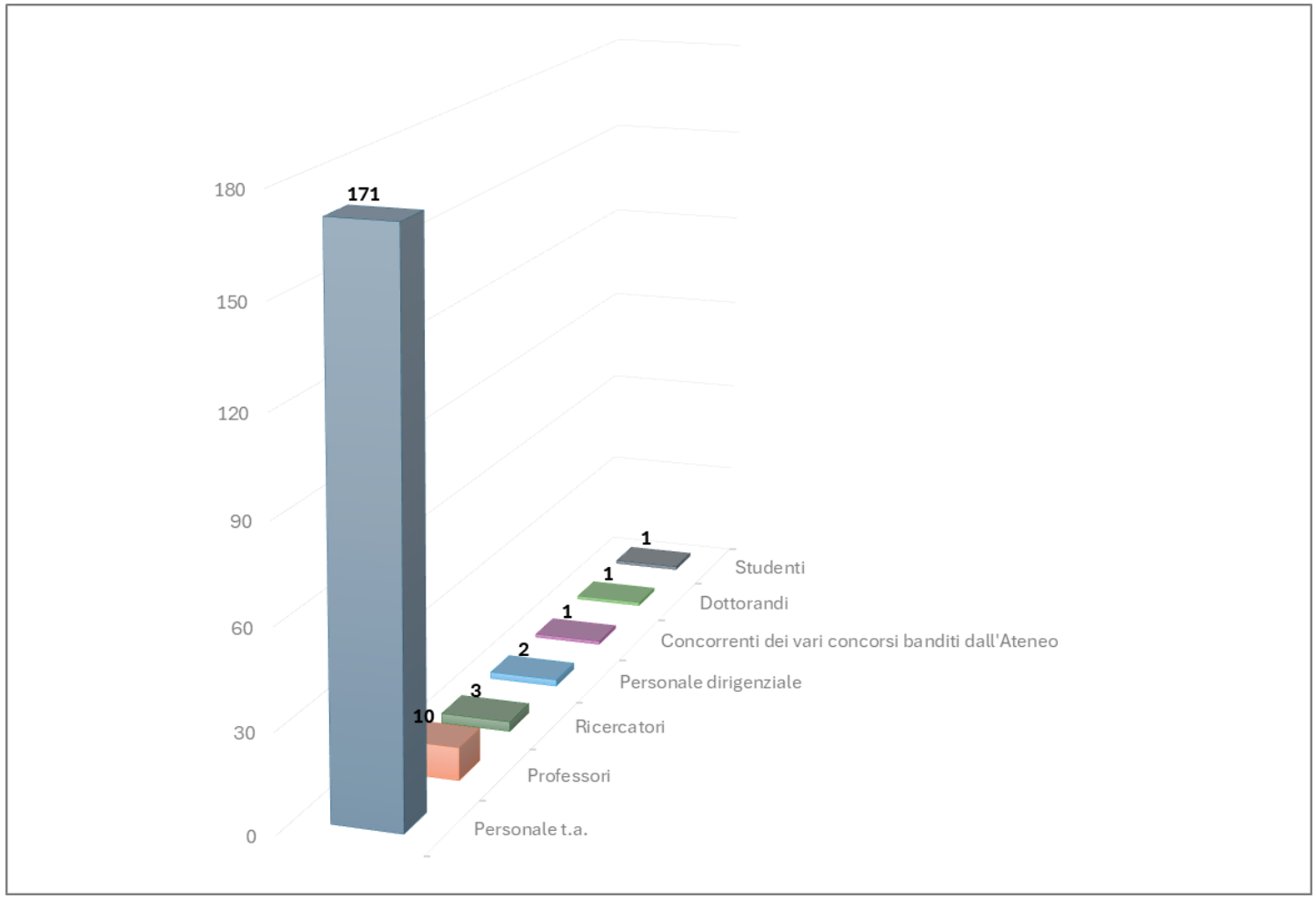

Grafico OrgSvil_1

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):

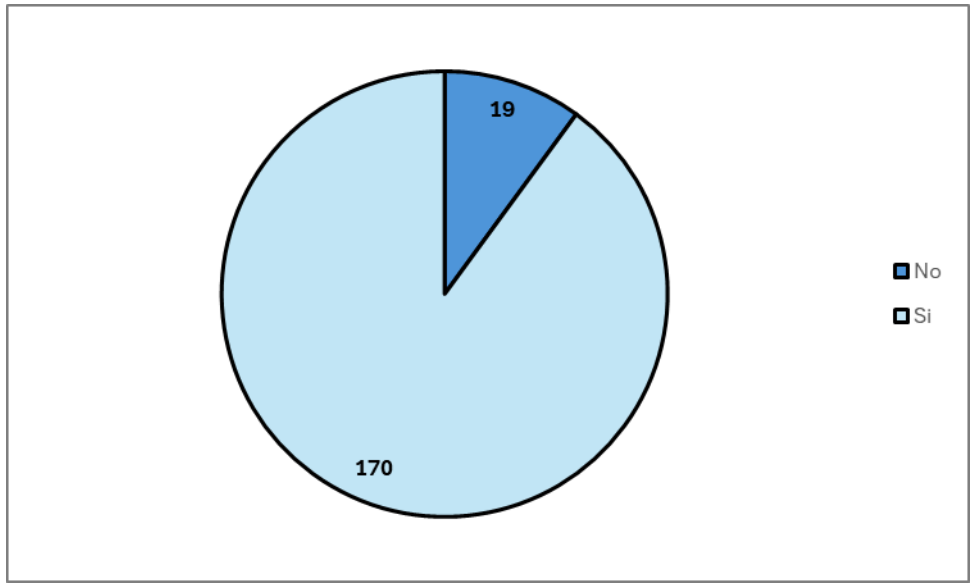

Grafico *OrgSvil_2*

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):

Mail	106
PEC	24
Telefono	125
Piattaforma Teams (utenti interni)	90

Tabella *OrgSvil_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,4**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di costituzione e/o adesione a Centri Interuniversitari
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di partecipazione a società e ad altre forme associative di diritto privato
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per l'accettazione di donazioni, contributi e finanziamenti erogati da enti pubblici o privati
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per l'Istituzione di Premi di Laurea e/o di Studio
Ufficio Affari Generali	Rilascio attestazione copertura assicurativa per personale e studenti
Ufficio Affari Generali	Verifica della corretta formulazione delle richieste di stipula di Convenzioni, Protocolli di Intesa, Convenzioni Quadro e dei corrispondenti testi di convenzione
Ufficio Archivio	Servizio di consultazione dei documenti depositati presso i locali adibiti ad Archivio di Deposito
Ufficio Auditing	Intevento di audit "a distanza" (o da remoto) per il controllo dei processi amministrativi e contabili
Ufficio Auditing	Supporto alle attività di auditing, previste dalla normativa, sui rendiconti dei progetti PRIN, FIRB e SIR (nota Miur prot. n. 8109 del 08.04.2014)
Ufficio Auditing	Supporto e consulenza gestionale e amministrativa interna
Ufficio Procedure Elettorali e Collaborazioni Studentesche	Assegnazioni collaborazioni studentesche (Part-time) e stipula contratti
Ufficio Protocollo	Gestione dei flussi documentali (protocollo) in entrata ed in uscita
Ufficio Servizi Generali	Ritiro e consegna fascicoli, DPI, posta e trasporto di elementi di arredo di modeste dimensioni
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Supporto e consulenza alle Strutture decentrate di Ateneo sulle procedure preordinate alla costituzione degli Organi interni
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	NOMINA ORGANI DI ATENEO
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA CORSI DI MASTER, SPECIALIZZAZIONE E PERFEZIONAMENTO
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	Mobilità interdipartimentale di professori/ricercatori
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa finalizzata all'intitolazione aule
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la richiesta di contributi per iniziative di divulgazione scientifica
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa finalizzata all'istituzione e attivazione dei corsi di aggiornamento
Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa finalizzata al conferimento Laurea Honoris Causa

Ufficio Affari Generali	Consulenza amministrativa per la gestione delle polizze assicurative stipulate dall'Ateneo
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	CONSULENZA AMMINISTRATIVA ALLE STRUTTURE DECENTRATE DI ATENEO SULLE PROCEDURE PREORDINATE ALLA ISTITUZIONE DI CENTRI INTERDIPARTIMENTALI DI RICERCA/SERVIZIO
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	CONSULENZA SULLA APPLICAZIONE DELLE NORME DELLO STATUTO E DEI REGOLAMENTI DI ATENEO E DELLE STRUTTURE DECENTRATE
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	CONSULENZA ALLE STRUTTURE DECENTRATE PER LA STESURA DEI REGOLAMENTI INTERNI
Ufficio Statuto, Regolamenti e Organi Universitari	EMANAZIONE E PUBBLICAZIONE STATUTO E REGOLAMENTI DI ATENEO

Tabella *AffGen_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

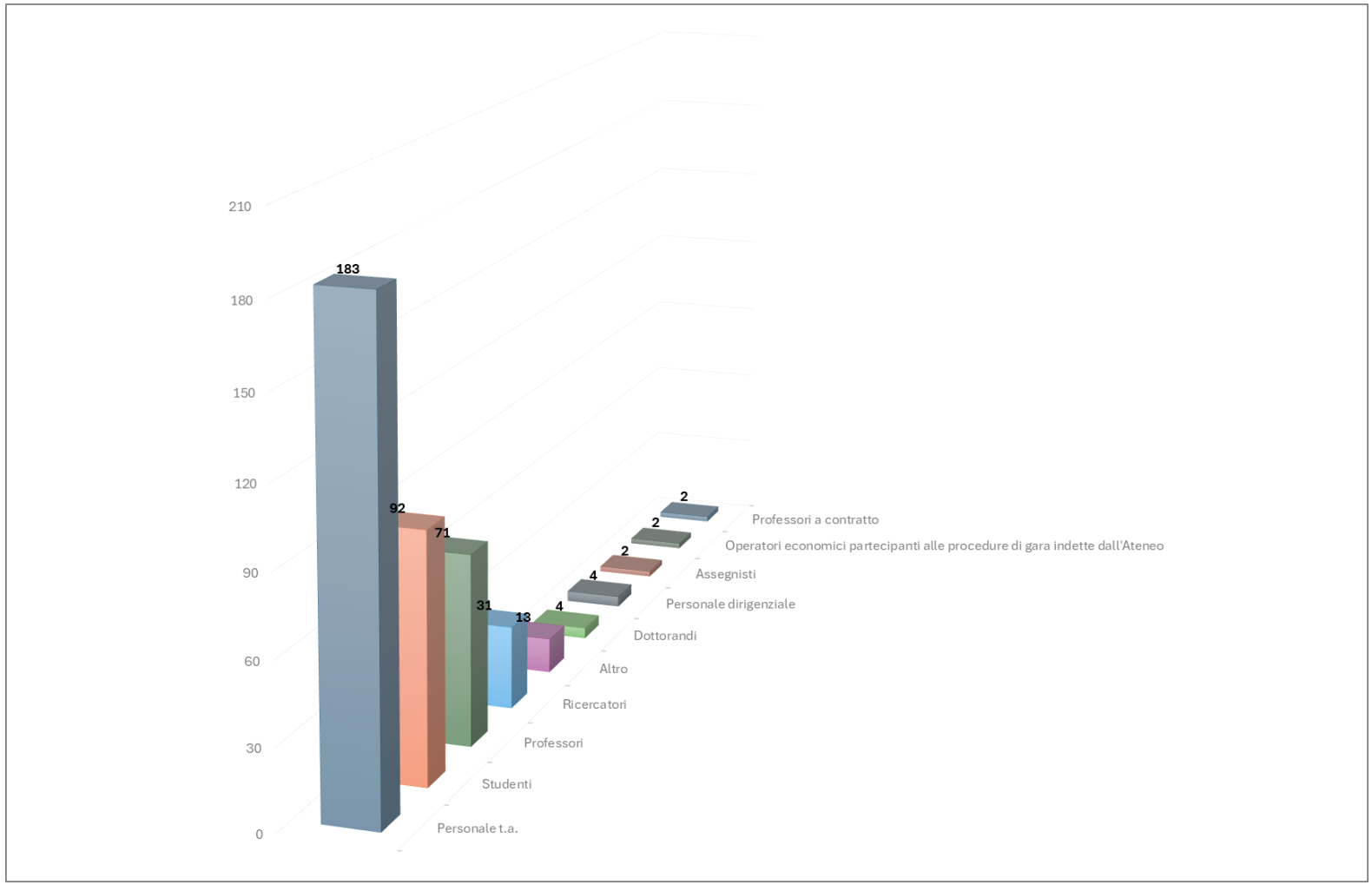

Grafico *AffGen_1*

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):

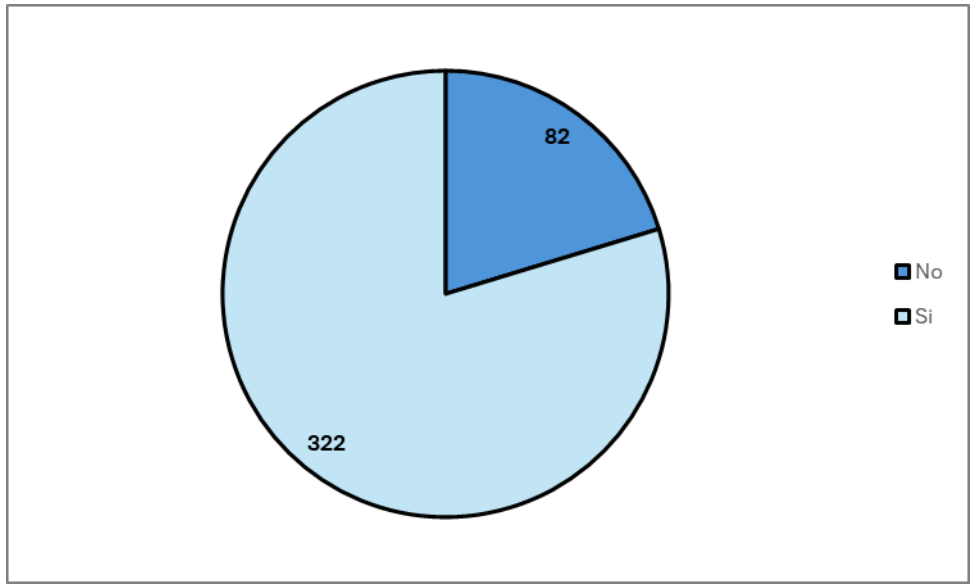

Grafico *AffGen_2*

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):

Mail	257
PEC	37
Telefono	201
Piattaforma Teams (utenti interni)	73

Tabella *AffGen_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'Amministrazione Centrale
Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia	Gestione procedure di affidamento diretto relative a forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'amministrazione centrale
Ufficio Contratti per Forniture sotto soglia	Gestione procedure negoziate di affidamento relative a forniture di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'amministrazione centrale
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle Strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle Strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica aperte finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle Strutture decentrate nella gestione delle procedure ad evidenza pubblica ristrette finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio di supporto alle strutture di Ateneo per le procedure di affidamento	Supporto alle Strutture decentrate nella definizione di questioni specifiche nell'ambito del processo di approvvigionamento di beni e servizi di competenza.
Ufficio Economato	Gestione delle procedure relative ad acquisti di servizi programmati di importo inferiore alla soglia comunitaria con oneri a carico dell'Amministrazione centrale
Ufficio Economato	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di competenza dell'ufficio
Ufficio Economato	Attivazione presidio fisso a mezzo guardie non armate, per l'esecuzione di servizi di portierato, custodia e guardiania, a seguito di eventi straordinari segnalati dalle strutture dell'Ateneo

Ufficio Economato	Gestione procedura relativa al conferimento di incarichi a notai per le esigenze delle strutture di Ateneo
Ufficio Economato	Emissione attestato buon esito di servizi svolti
Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Aperte finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Ristrette finalizzate all'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Forniture e Servizi in House e Sopra Soglia Comunitaria	Gestione dei Contratti di appalto di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione Procedure ad Evidenza Pubblica Aperte finalizzate all'acquisizione di lavori di importo superiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione procedure negoziate finalizzate all'acquisizione di lavori di importo inferiore alla soglia comunitaria
Ufficio Gare e Contratti per Lavori e Immobili	Gestione dei Contratti di concessione di servizi
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Gestione delle pratiche per il recupero dei buoni pasto non maturati da parte del personale cessato dal servizio
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di servizio sostitutivo mensa mediante buoni pasto
Ufficio Gestione buoni pasto e riproduzione xerografica	Richiesta di approvvigionamento buoni pasto elettronici per il personale ta e dirigente
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	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
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	Liquidazione delle fatture relative ai contratti di telefonia fissa e mobile e di energia elettrica e gas
Ufficio Gestione Utenze di Ateneo	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 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

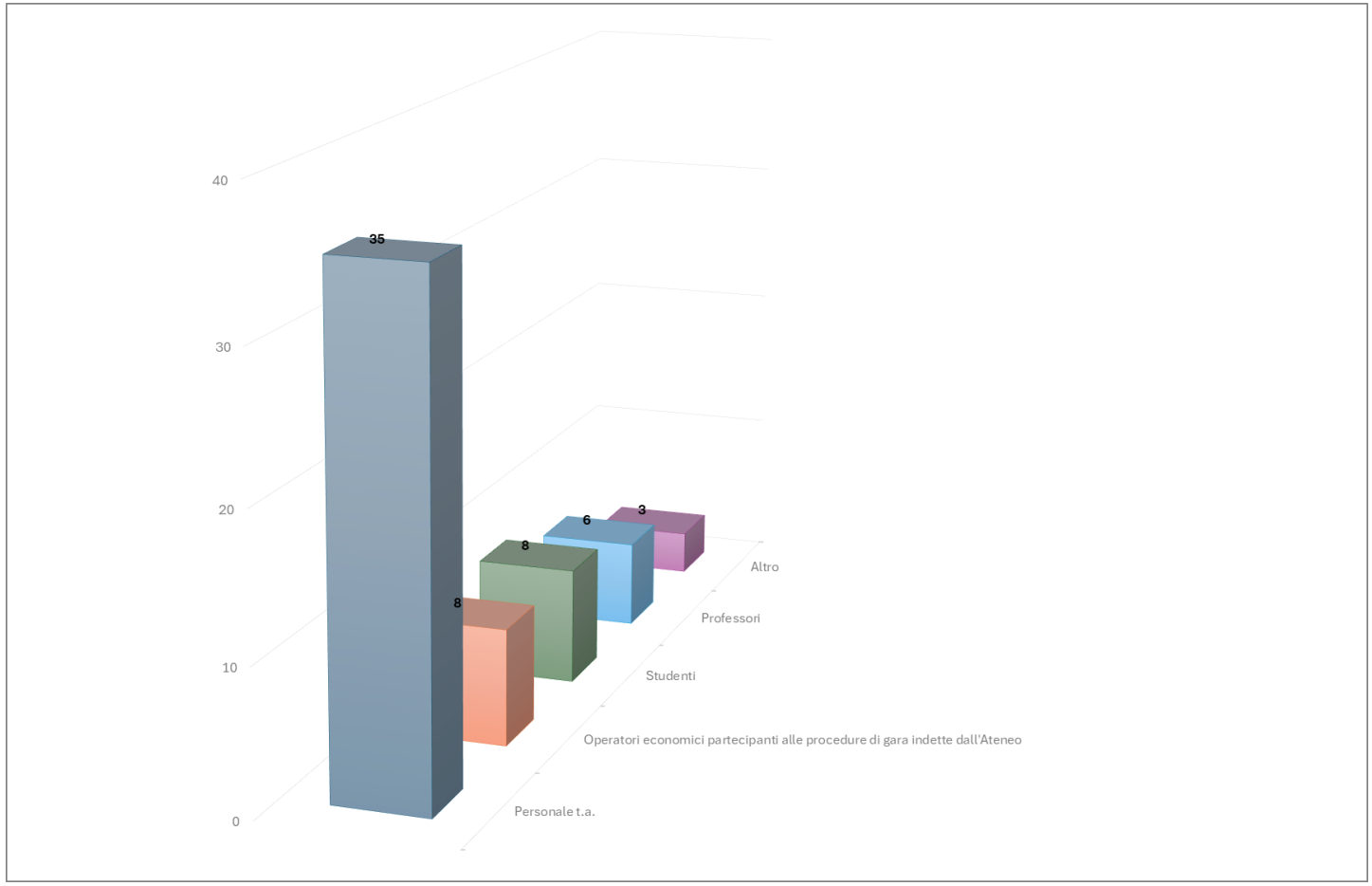

Grafico *AttCon_1*

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):

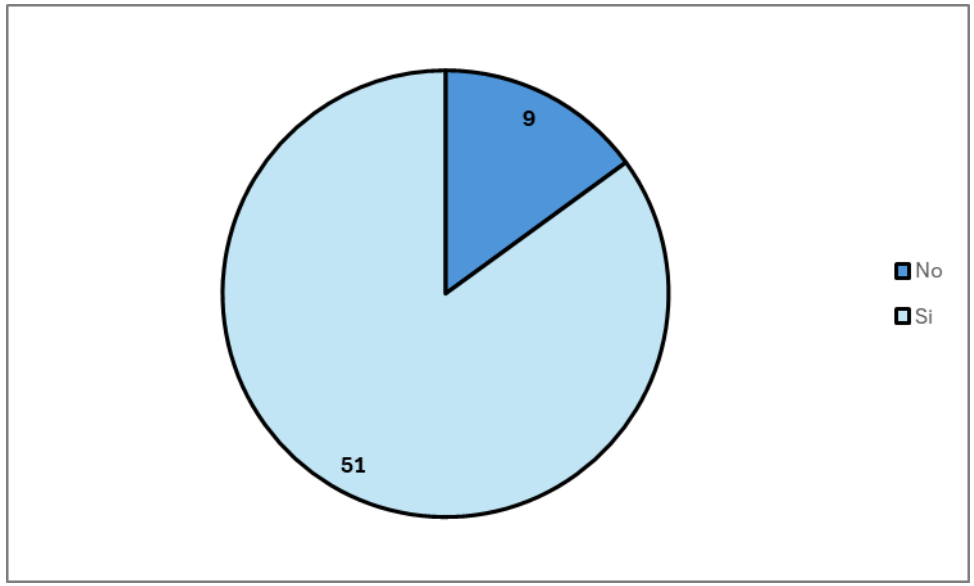

Grafico *AttCon_2*

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):

Mail	38
PEC	22
Telefono	33
Piattaforma Teams (utenti interni)	17

Tabella *AttCon_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,4**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Contabilità Area 1	PAGAMENTO FATTURE E/O PARCELLE
Ufficio Contabilità Area 1	PAGAMENTO STIPENDI
Ufficio Contabilità Area 2	PAGAMENTO FATTURE E/O PARCELLE
Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali	Assistenza fiscale al personale dipendente - Consulenza
Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali	Risposte a quesiti di natura tributaria posti dalle diverse strutture dell'Ateneo
Ufficio Contabilità e Adempimenti Fiscali	Verifica del requisito del fatturato globale dei soggetti partecipanti a procedure di Gara
Ufficio Proventi	INCASSO PROVENTI
Ufficio Proventi	PAGAMENTO BORSE DI STUDIO
Ufficio Patrimonio	Consegna beni immobili spazi e/o locali
Ufficio Patrimonio	Fornitura dati catastali
Ufficio Programmazione Economico Finanziaria	GESTIONE DEL FABBISOGNO
Ufficio Programmazione Economico Finanziaria	REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI OBBLIGATORI
Ufficio Stipendi	Gestione spese (personale strutturato e non)
Ufficio Stipendi	Rilascio certificati di stipendio (in base a dati rilevabili dagli archivi cartacei e/o informatici)
Ufficio di Supporto alla Gestione Economico - Finanziaria	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

Tabella *BilFin_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

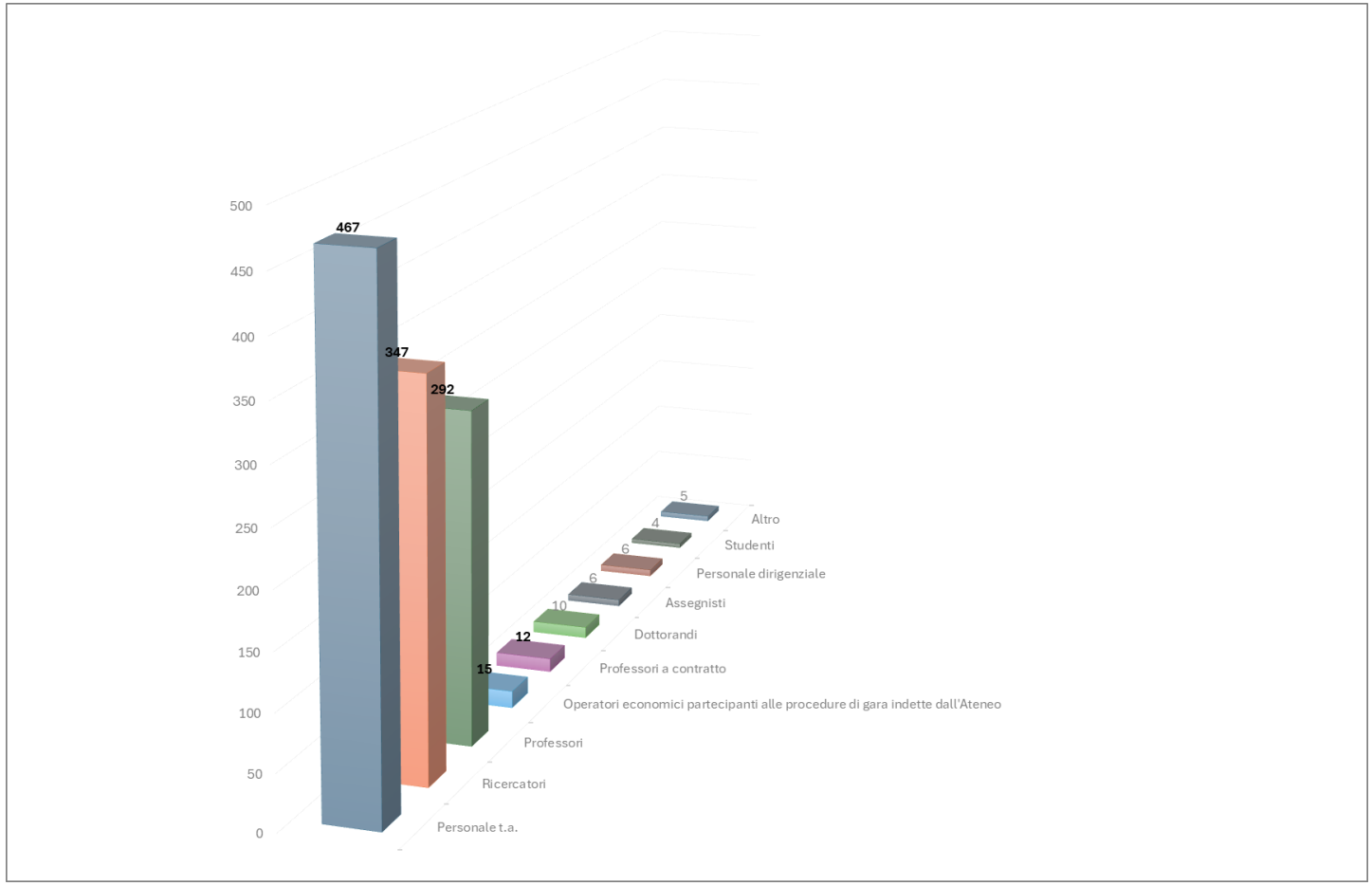

Grafico *BilFin_1*

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):

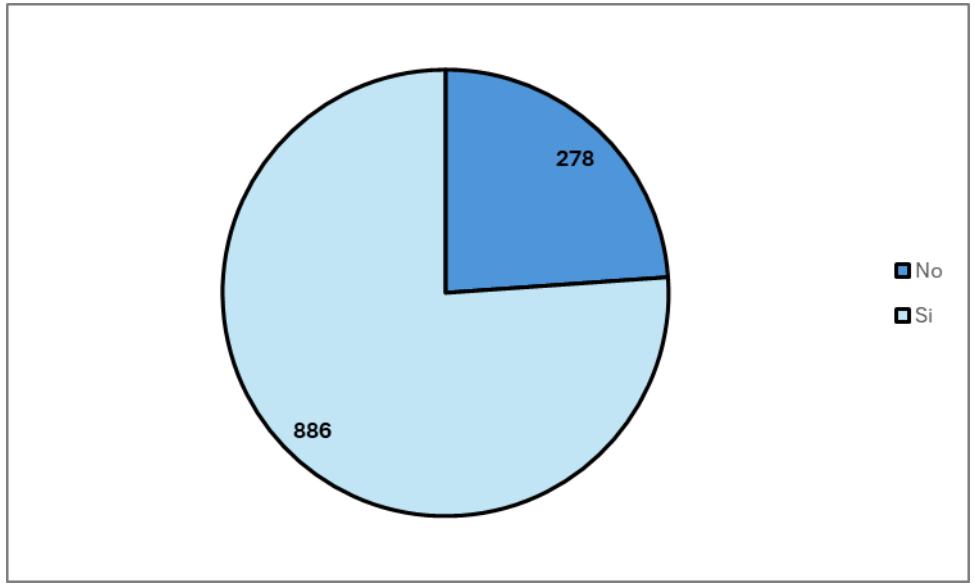

Grafico *BilFin_2*

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):

Mail	721
PEC	173
Telefono	581
Piattaforma Teams (utenti interni)	293

Tabella *BilFin_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,7**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Agraria	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Architettura	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Economia	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Economia	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Economia	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Economia	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Economia	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Economia	ESONERI

Segreteria Studenti Area didattica Economia	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Economia	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Farmacia	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Giurisprudenza	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Ingegneria	Rimborso tasse

Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	ESONERI
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area Didattica Medicina e Chirurgia	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Medicina Veterinaria	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	ESONERI

Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Biotecnologiche	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze MM.FF.NN	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Scienze Politiche	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	Rimborso tasse
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI

Segreteria Studenti Area didattica Sociologia	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – UFFICI DELLE SEGRETERIE STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	ESONERI
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	Rilascio Certificazioni e Pergamene agli Studenti
Segreteria Studenti Area didattica Studi Umanistici	Rimborso tasse
Ufficio Dottorato	Gestione carriere - Dottorati
Ufficio Dottorato	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – Dottorati
Ufficio Dottorato	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA
Ufficio Dottorato	ISCRIZIONE CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA
Ufficio Dottorato	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI - DOTTORATO
Ufficio Dottorato	Certificazioni e Pergamene relative ai corsi di Dottorato di Ricerca
Ufficio Esami di stato	ASSISTENZA ALL'UTENZA MEDIANTE POSTA ELETTRONICA, COLLEGAMENTO TEAMS E CONTACT CENTER – ESAMI DI STATO
Ufficio Esami di stato	ISCRIZIONE PROVE ESAMI DI STATO
Ufficio Esami di stato	SUPPORTO ALLE COMMISSIONI DEGLI ESAMI DI STATO PER L'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLE PROFESSIONI - ESAMI DI STATO
Ufficio Esami di Stato	Certificazioni e Pergamene relative agli Esami di Stato
Ufficio Management della Didattica	Supporto fase istitutiva di Corsi di Studio – Management Didattica
Ufficio Management della Didattica	Supporto fase Modifiche di Ordinamenti didattici Corsi di Studio – Management Didattica
Ufficio Management della Didattica	Supporto fase Modifiche Regolamenti didattici dei Corsi di Studio – Management Didattica
Ufficio Management della Didattica	Gestione procedura relativa alla scheda SUA-CdS
Ufficio Management della Didattica	Supporto alla gestione dell'offerta didattica dei Corsi di Studio senza alcuna modifica
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA

UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	GESTIONE CARRIERE STUDENTI - SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZIONI – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI – SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
Ufficio Scuole di Specializzazione Area medica	ESONERI
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	Rimborso tasse
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	Assistenza all'utenza mediante posta elettronica, collegamento Teams e Contact Center – Scuola di Specializzazione e Master
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	GESTIONE CARRIERE STUDENTI – Scuola di Specializzazione e Master
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	IMMATRICOLAZIONI ED ISCRIZION I– Scuola di Specializzazione e Master
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	ISCRIZIONE PROVE DI AMMISSIONE AI CORSI DI STUDIO – Scuola di Specializzazione e Master
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	SUPPORTO AI REFERENTI PER LA DIDATTICA NELLA GESTIONE DELLE CARRIERE DEGLI STUDENTI - Scuola di Specializzazione e Master
Ufficio Scuole di Specializzazione e Master	ESONERI
UFFICIO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE E MASTER	Rimborso tasse
Ufficio Tirocini Studenti	GESTIONE DI TIROCINI CURRICULARI - Tirocini

Tabella *DidStud_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

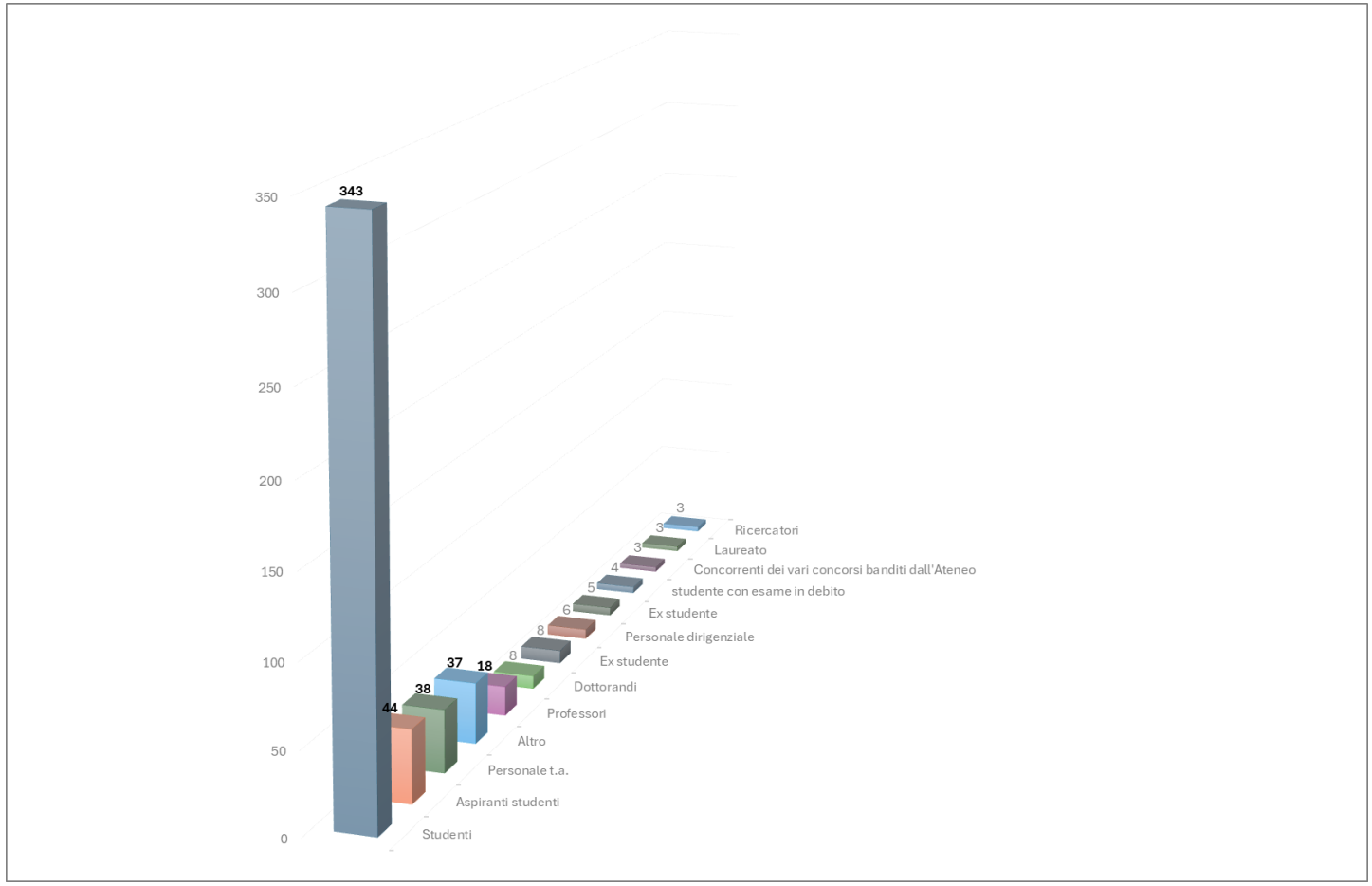

Grafico *DidStud_1*

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):

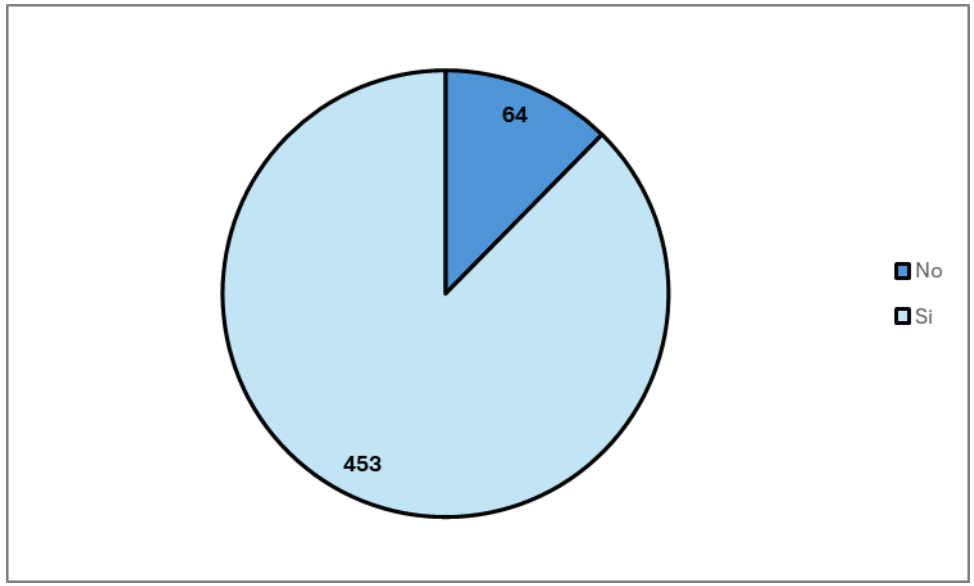

Grafico *DidStud_2*

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):

Mail	431
PEC	17
Telefono	121
Piattaforma Teams (utenti interni)	23

Tabella *DidStud_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,3**; 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 *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:

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

Ufficio Tecnico di Portici (UTPOR)	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura (UTSIA)	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio di Supporto alla Programmazione Edilizia (USPE)	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio Monitoraggio e Controllo (UMC)	Rilascio dei Certificati Esecuzione Lavori (CEL) sulla piattaforma dell'ANAC
Ufficio Tecnico Area Centro 1 (UTAC1)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico Area Centro 2 (UTAC2)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico Area Centro 3 (UTAC3)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico Cappella Cangiani (UTCC)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico di Fuorigrotta (UTFUOR)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico di Monte Sant'Angelo (UTMSA)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico di Portici (UTPOR)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo
Ufficio Tecnico Servizi Ingegneria Architettura (UTSIA)	Minuta manutenzione degli Edifici di Ateneo

Tabella *AreEdil_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

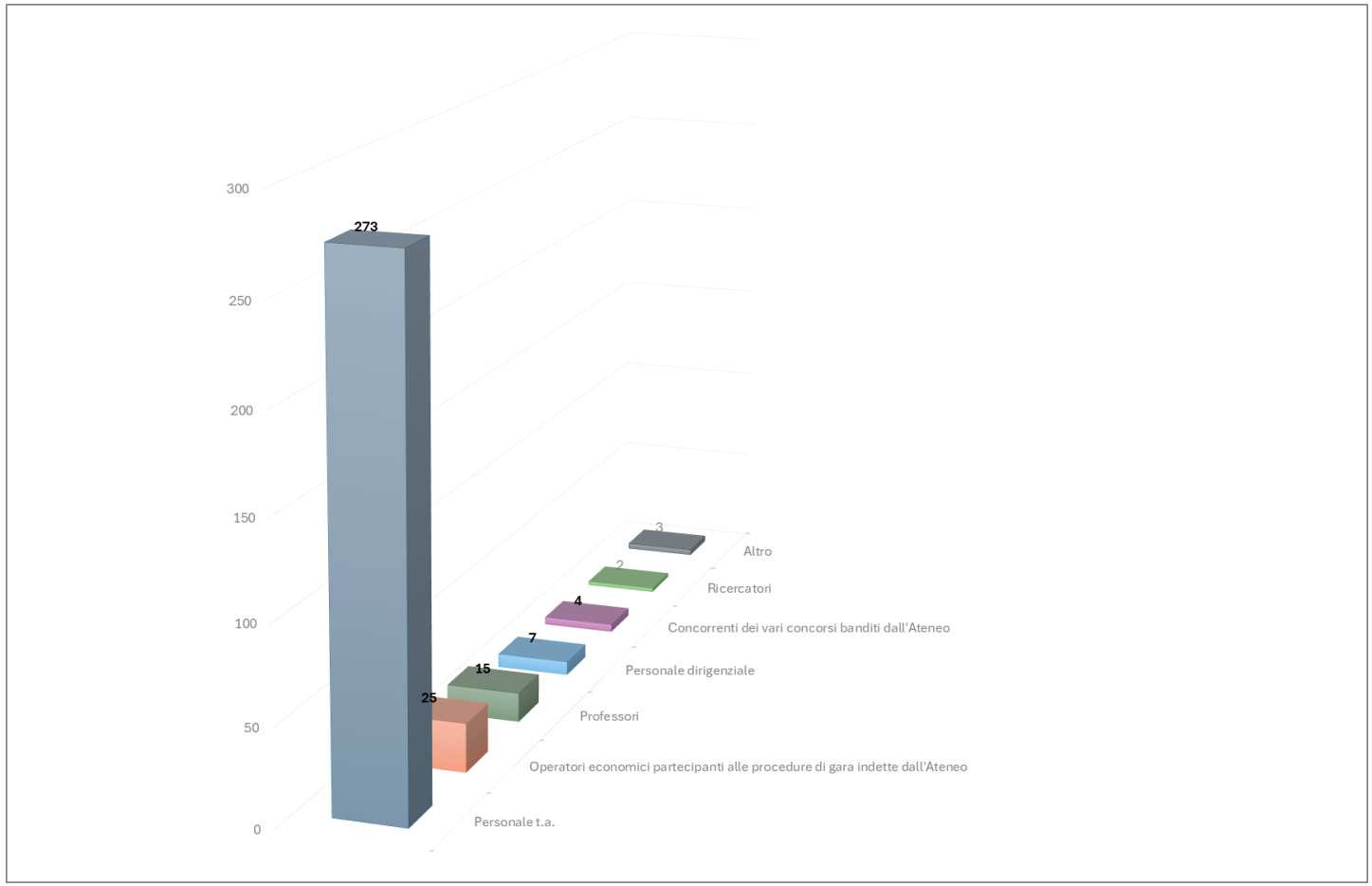

Grafico *AreEdil_1*

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):

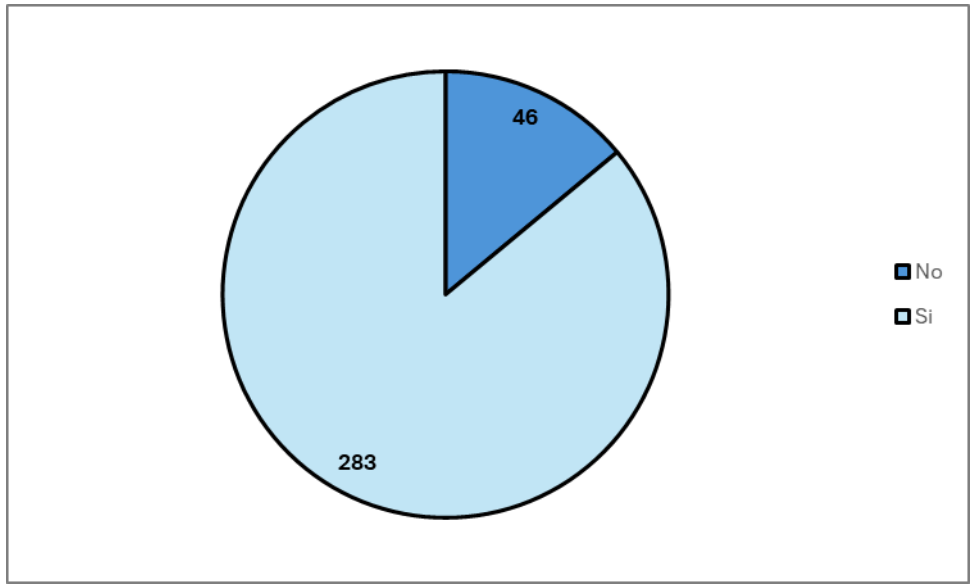

Grafico *AreEdil_2*

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):

Mail	229
PEC	82
Telefono	227
Piattaforma Teams (utenti interni)	73

Tabella *AreEdil_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Pensioni	Assistenza al personale prossimo alla pensione, o già in pensione per cause impreviste, nella compilazione ed invio della domanda di pensione online
Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio	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
Ufficio Pensioni	Effettuazione dei conteggi di anzianità contributiva ai fini del trattamento di quiescenza e del trattamento di fine servizio/fine rapporto, a richiesta dei dipendenti
Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio	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)
Ufficio Affari Speciali del Personale	Verifica preventiva compatibilità incarico extra-istituzionale con lo status di dipendente pubblico, a richiesta del dipendente
Ufficio Pensioni	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.
Ufficio Pensioni	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
Ufficio Affari Speciali del Personale	Assistenza al personale T.A. e dirigente nella compilazione dell'istanza di autorizzazione/comunicazione svolgimento incarico extra-istituzionale
Ufficio Relazioni Sindacali e Trattamento Accessorio	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).

Ufficio Privacy	Assistenza alle Strutture di Ateneo nella compilazione dei modelli SICURDAT
Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	Supporto tecnico-giuridico, su richiesta dei Direttori dei Dipartimenti/Centri Universitari, relativamente a questioni connesse alle attività istituzionali dei Dipartimenti/Centri e non rientranti nelle competenze di altre Aree e Uffici dell'Amministrazione centrale
Ufficio Affari Speciali del Personale	Assistenza al Personale Docente, Ricercatore, T.A. e Dirigente, sorteggiato annualmente per le verifiche ispettive ex lege n. 662/1996, nella compilazione della dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o dell'atto di notorietà, ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del DPR 445 del 28/12/2000, nonché nella trasmissione della relativa documentazione, richiesta ai fini di dette verifiche.
Ufficio Privacy	Consulenza alle Strutture di Ateneo, al Titolare, ai Referenti, al RPD nonché ai responsabili scientifici dei progetti di ricerca, ai delegati del Rettore e a tutti gli altri soggetti legittimati all'interno dell'Ateneo sulla corretta interpretazione delle disposizioni normative europee ed italiane nonché dei Regolamenti interni all'Ateneo in materia di trattamento dei dati personali.
Ufficio Privacy	Supporto alle Strutture di Ateneo, al Titolare, ai Referenti, al RPD nonché ai responsabili scientifici dei progetti di ricerca, ai delegati del Rettore e a tutti gli altri soggetti legittimati all'interno dell'Ateneo nella redazione di atti, contratti e provvedimenti in materia di trattamento dei dati personali
Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	Consulenza specialistica su problematiche complesse di natura giuridica in materia civile, penale e amministrativa, in fase precontenziosa, con il coinvolgimento, eventualmente, delle Aree competenti, laddove ritenuto necessario
Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	Supporto nella redazione di atti, contratti e provvedimenti di particolare complessità, eventualmente, laddove ritenuto necessario, con il coinvolgimento della Aree competentI
Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	Consulenza sulla corretta interpretazione dei testi regolamentari e dello Statuto interni all'Ateneo e segnalazione, ai competenti organi di governo di Ateneo, degli eventuali correttivi da apportare alle norma interne
Ufficio Supporto Legale ai Dipartimenti	Supporto nell'adozione di provvedimenti e/o collaborazioni nella stesura di note di risposta a reclami, esposti, diffide o altri fatti che possano determinare l'insorgere di una lite o di un contenzioso

Tabella *LegPriv_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

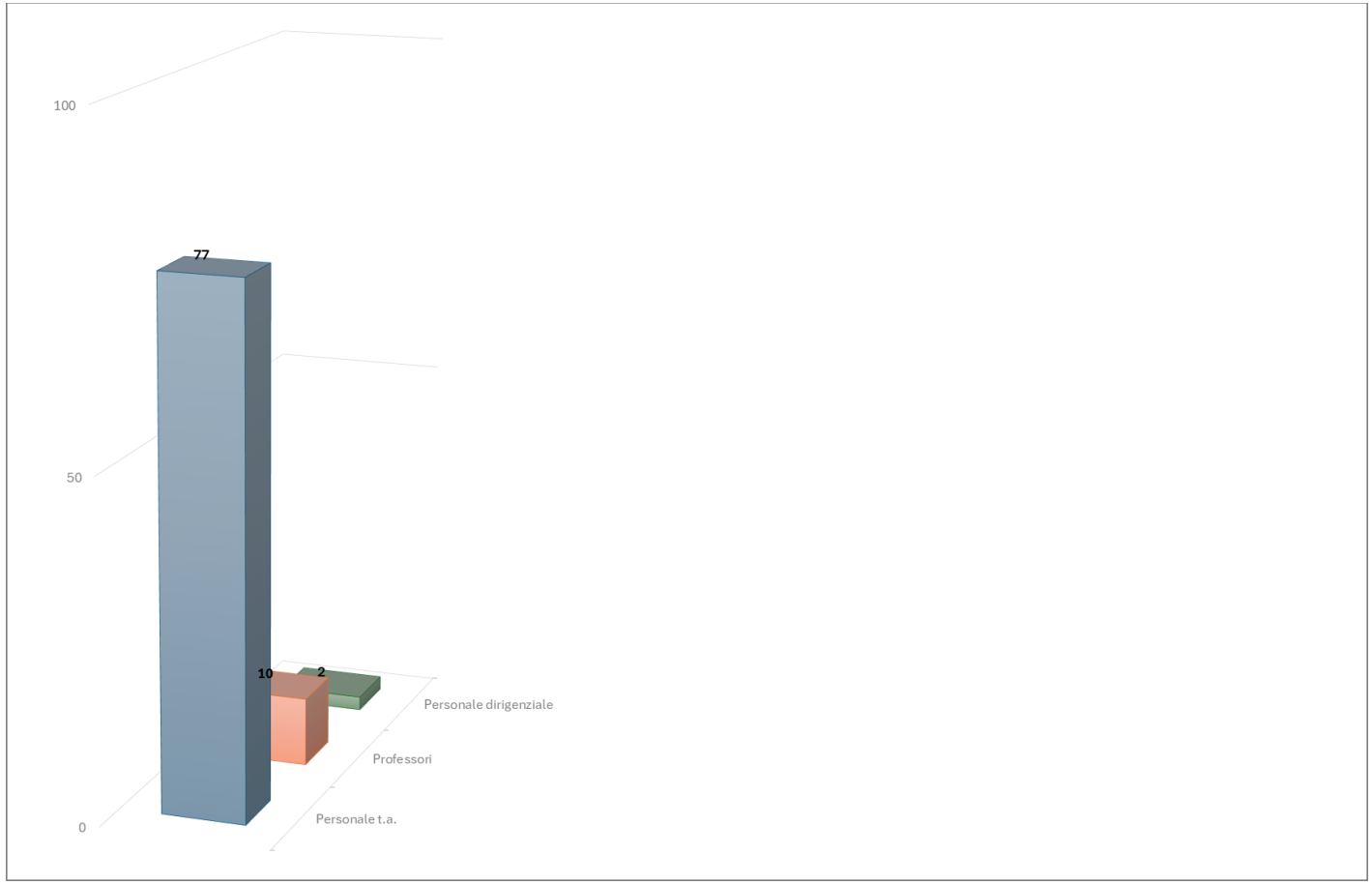

Grafico *LegPriv_1*

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)

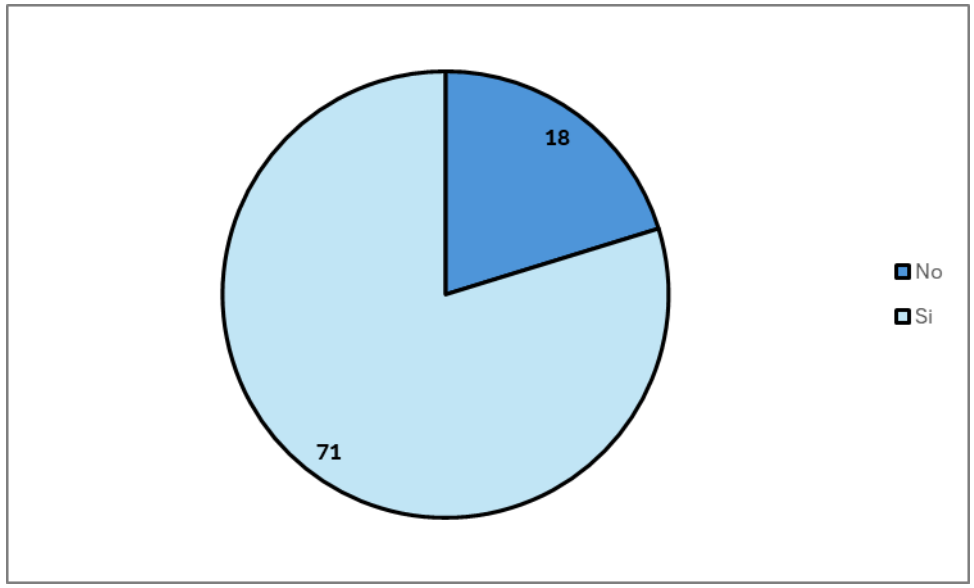

Grafico *LegPriv_2*

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):

Mail	33
PEC	29
Telefono	51
Piattaforma Teams (utenti interni)	19

Tabella *LegPriv_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,6**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del D.Lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del D.Lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio Prevenzione e Protezione 3	Messa a disposizione dei lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36 del D.Lgs. 81/08 sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare tali misure sui nominativi dei componenti del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - USSGD	Andamento infortuni e malattie professionali
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale - USSGD	Comunicazione giudizi di idoneità con prescrizioni e limitazione ai DAT e a Uffici del Personale
Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza- USPS	Convenzioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza- USPS	Procedimento avvio dell'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi
Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza- USPS	Rilascio attestato regolare esecuzione per gli affidamenti di competenza

Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Implementazione e aggiornamento dati nel Sistema Informatico Territoriale
Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Predisposizione/aggiornamento dei Piani di Gestione delle Emergenze
Ufficio per la gestione della prevenzione incendi	Redazione e aggiornamento di modulistica relativa alla gestione delle emergenze
Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza	Acquisti in materia di sicurezza
Ufficio di Supporto alla Programmazione della Sicurezza	Digitalizzazione dei processi ed integrazione tra le basi di dati ed emissione del relativo report sulle attività svolte
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	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
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	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.
Ufficio Prevenzione e Protezione 1	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	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
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	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.
Ufficio Prevenzione e Protezione 2	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
Ufficio Prevenzione e Protezione 3	Aggiornamento del Documento di Valutazione dei rischi

Ufficio Prevenzione e Protezione 3	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
Ufficio Prevenzione e Protezione 3	Rilascio pareri ai fini della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro prima di apportare modifiche o introdurre innovazioni
Ufficio Prevenzione e Protezione 3	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.
Ufficio Prevenzione e Protezione 3	Redazione Documenti di Valutazione Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.).
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale	Gestione giudizi di idoneità dei lavoratori in caso di prescrizioni e/o limitazioni dal Medico Competente
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale	Gestione documentale infortuni personale strutturato e lavoratori equiparati
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale	Vecchia denominazione: Gestione visite mediche per maternità, maternità flessibile preparto, straordinarie, a richiesta del dipendente, per assenza superiore a 60 giorni Modificato nome servizio in Supporto amministrativo alla gestione visite mediche ex art. 41 D.Lgs 81/08 per maternità, maternità flessibile preparto, straordinarie, a richiesta del dipendente, per assenza superiore a 60 giorni
Ufficio sorveglianza sanitaria e gestione documentale	Supporto amministrativo alla gestione visite mediche ex art. 41 D.Lgs 81/08 (già servizio: "Sorveglianza sanitaria - Supporto amministrativo alla gestione delle visite mediche (customer APP24 -Visite mediche lavoratori equiparati")

Tabella *PrevProt_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

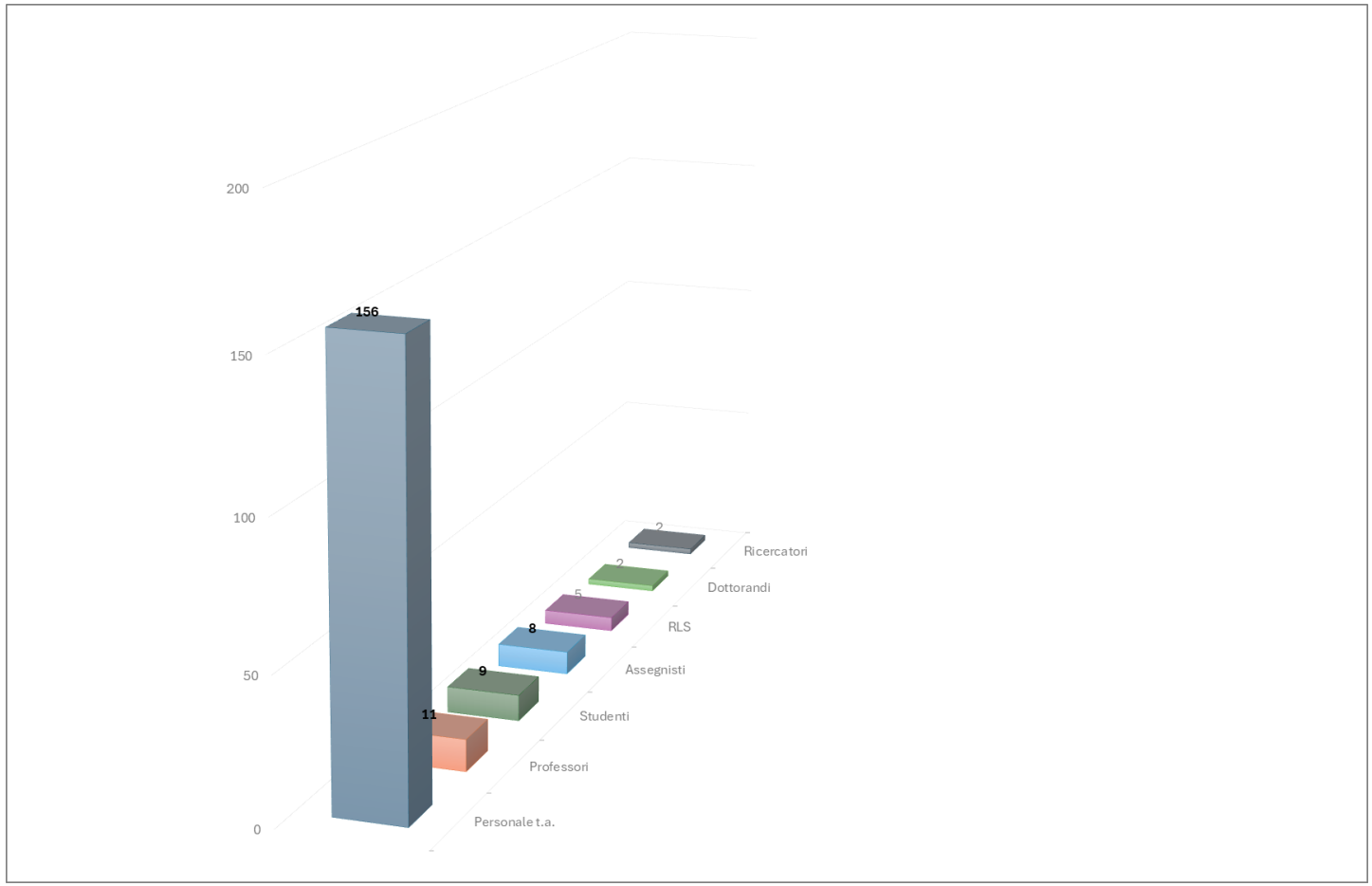

Grafico *PrevProt_1*

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):

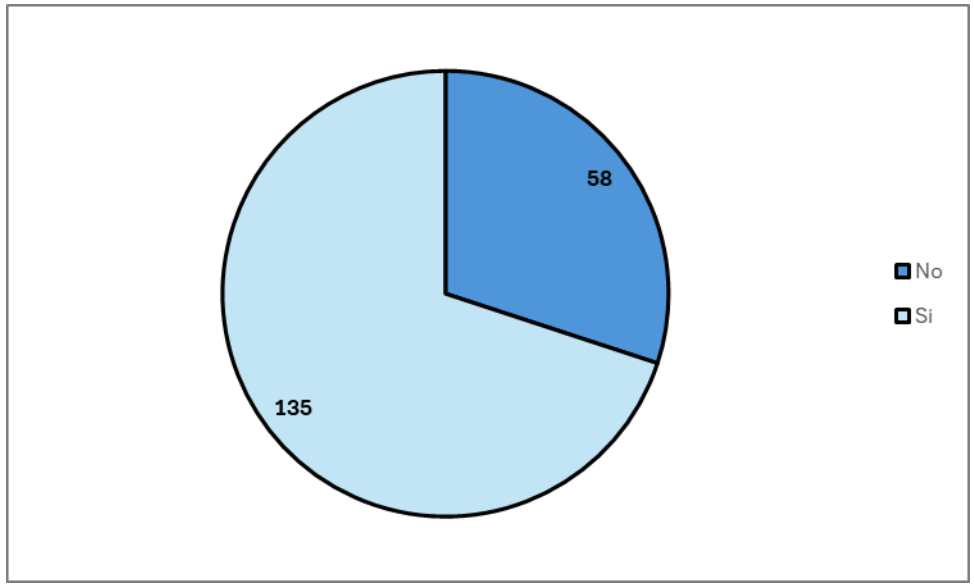

Grafico *PrevProt_2*

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):

Mail	125
PEC	16
Telefono	99
Piattaforma Teams (utenti interni)	60

Tabella *PrevProt_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,4**; 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 *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:

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

Ufficio Terza missione e Trasferimento tecnologico	Supporto per l'autorizzazione al deposito della domanda di brevetto a nome dell'Ateneo, con carattere d'urgenza
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	Ingresso ricercatori extra UE - Nulla osta per ricerca scientifica - art. 27 ter. D.Lgs. n. 286 del 25 luglio 1998, ed interg. D.Lgs. n. 17 del 9 gennaio 2008
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	RILASCIO CERTIFICATI CARRIERA STUDENTI IN INGLESE limitatamente i corsi di studio Master e Scuole di Specializzazione
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	Divulgazione tramite social media di contenuti ed eventi
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA RELATIVAMENTE AL PROGRAMMA DI SCAMBI INTERNAZIONALI TRA L'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II ED UNIVERSITÀ O ISTITUTI DI RICERCA STRANIERI PER LA MOBILITÀ DI BREVE DURATA DI DOCENTI, STUDIOSI E RICERCATORI – DR/2020/2375 del 16/07/2020
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	Fondo per il sostegno dei giovani e favorire la mobilità degli studenti – Mobilità per ricerca tesi all'estero
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	Progetti di cooperazione e scambio di buone pratiche – Programma Erasmus + Azione Chiave 2 e Azioni Jean Monnet
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	SITO INTERNATIONALE
Ufficio Erasmus+ e Mobilità Internazionale	CONSULENZA E ASSISTENZA AMMINISTRATIVA RELATIVAMENTE AL REGOLAMENTO DI ATENEO PER I "VISITING PROFESSOR, I "VISITING RESEARCHER" E I "VISITING FELLOW"– DR/2019/2651 del 01/07/2019

Tabella *RicInt_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

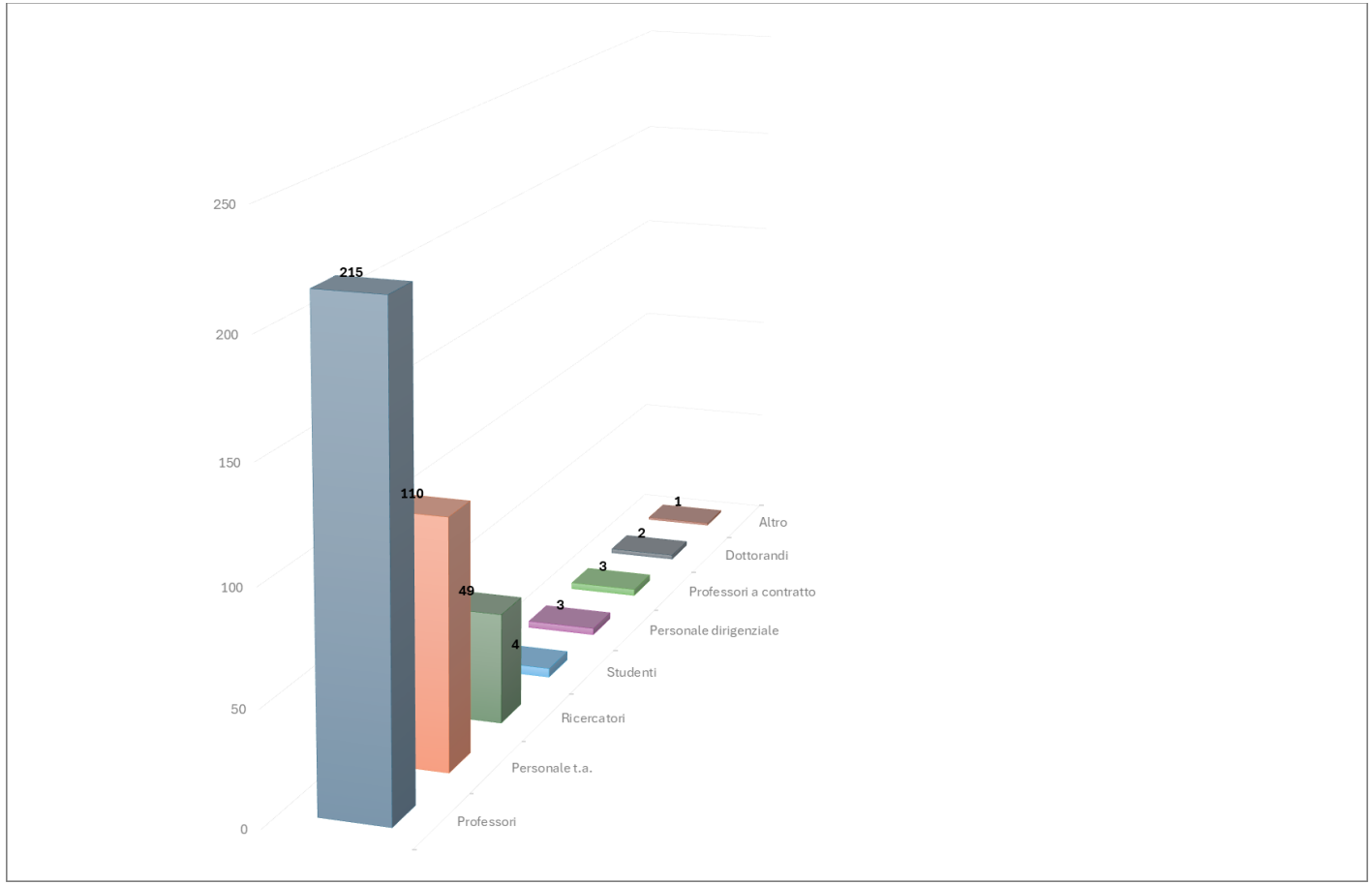

Grafico *RicInt_1*

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):

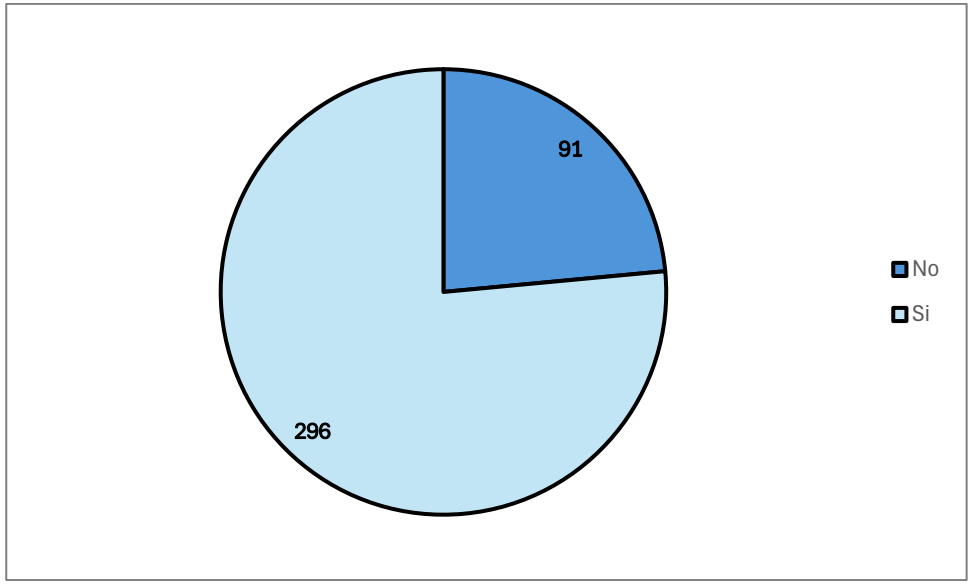

Grafico *RicInt_2*

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):

Mail	258
PEC	45
Telefono	211
Piattaforma Teams (utenti interni)	113

Tabella *RicInt_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,8**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Congedo per la cura del coniuge/familiare convivente disabile grave ex art.42 del D.Lgs. 151/01
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Permessi mensili retribuiti ex L. 104/1992
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Riposi giornalieri (allattamento) ex artt. 39 e 40 del D.Lgs. 151/01
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	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
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Variazione profilo orario
Ufficio concorsi personale docente e ricercatore	Rilascio dei certificati di servizio per il personale docente, ricercatore e per i professori a contratto
Ufficio Gestione Professori a Contratto	STIPULA CONTRATTI DI DIRITTO PRIVATO PER LO SVOLGIMENTO DI INCARICHI DI INSEGNAMENTO, DI DIDATTICA INTEGRATIVA E TUTORATO AI SENSI DELL'ART. 23 LEGGE 240/2010 (già servizio "Stipula contratti per incarichi di docenza (limitatamente ai soggetti in possesso di firma digitale")
UFFICIO PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE	GESTIONE CARRIERA PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE (già servizio: "Gestione carriera personale docente e ricercatore (limitatamente ai procedimenti amministrativi ad istanza di parte) - Rilascio delle autorizzazioni allo svolgimento di incarichi extra istituzionali")
Ufficio Personale Tecnico Amministrativo	Richiesta aspettativa/congedo
Ufficio Personale Tecnico Amministrativo	Richieste certificati di servizio personale ta e dirigente in servizio e personale t.a. e dirigenti cessati dal servizio
Ufficio Personale Tecnico Amministrativo	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
Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	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).
Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	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)
Ufficio reclutamento personale contrattualizzato	Supporto ai componenti delle commissioni di concorso/peo per personale TA

Area Risorse Umane	Gestione delle attività connesse all'assegnazione degli obiettivi al personale di elevata professionalità e dei funzionari con incarico conferito dal Direttore Generale
Ufficio concorsi personale docente e ricercatore	Reclutamento Personale Docente e Ricercatore
Ufficio Personale Tecnico - Amministrativo	Richiesta comando/assegnazione temporanea
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Congedo di maternità ai sensi degli artt. 16, 17, 20 e 26 del D. Lgs. 151/2001 e s.m.i.
Ufficio Assenze e Presenze Personale Contrattualizzato	Congedo di paternità ai sensi degli artt. 28, 29 e 31 del D. Lgs. 151/2001 e s.m.i.
Ufficio Scatti Stipendiali	Attribuzione dello scatto stipendiale ai docenti aventi diritto
Ufficio Scatti Stipendiali	Supporto ai professori/ricercatori universitari durante la fase di compilazione e invio della domanda per l'attribuzione dello scatto stipendiale.
Ufficio Personale Docente e Ricercatore	Assunzione personale docente e ricercatore
Ufficio Personale Docente e Ricercatore	Chiamate dirette di professori e ricercatori
Ufficio Personale Docente e Ricercatore	Scambio contestuale di professori e ricercatori
Ufficio Personale Docente e Ricercatore	Trasferimento dei ricercatori universitari

Tabella *RisUma_1*

Il seguente grafico mostra la distribuzione complessiva degli utenti che hanno compilato al 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

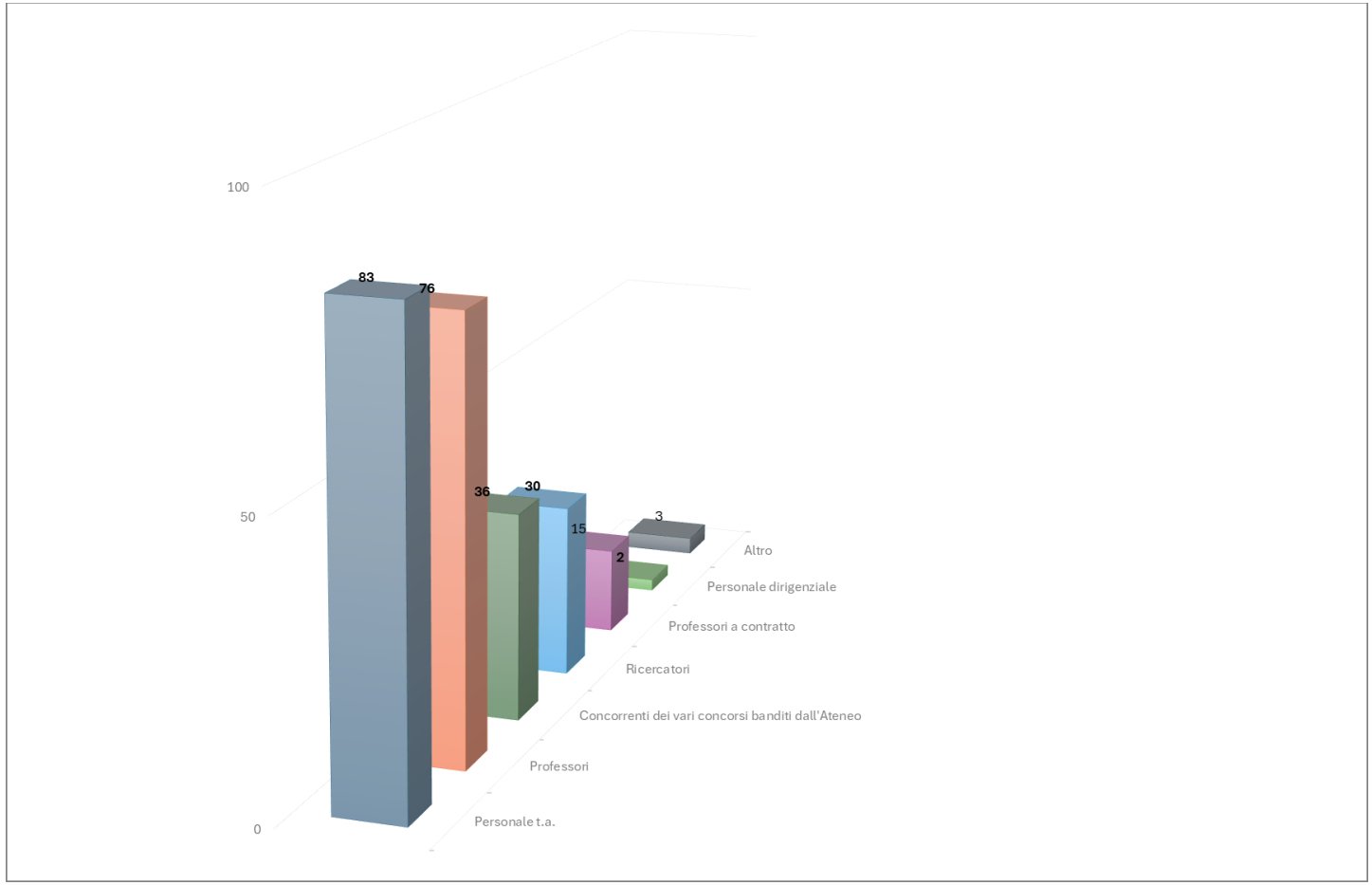

Grafico *RisUma_1*

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):

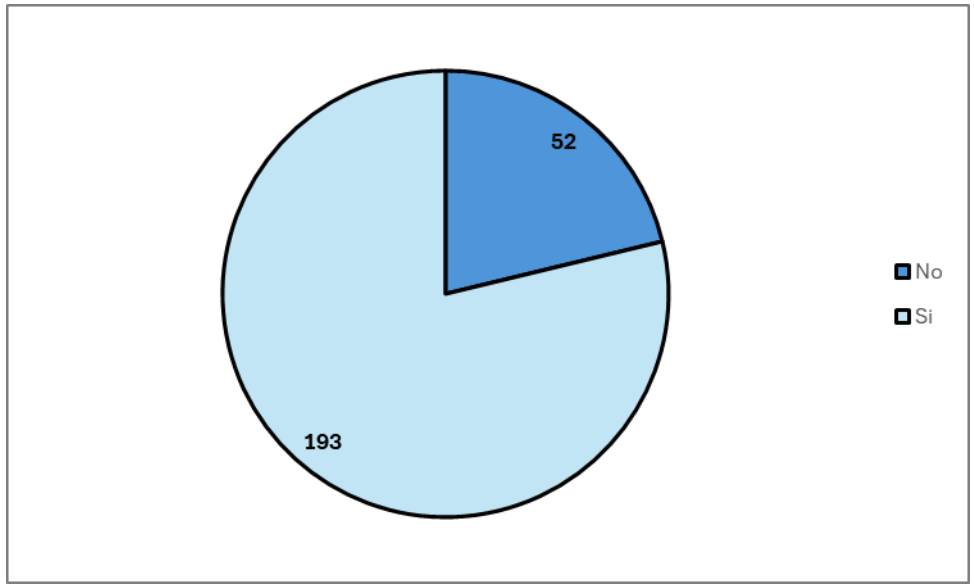

Grafico *RisUma_2*

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):

Mail	123
PEC	80
Telefono	126
Piattaforma Teams (utenti interni)	34

Tabella *RisUma_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **5,4**; 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 *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:

Ufficio	Servizio
Segreteria del Rettore	Supporto ed assistenza finalizzata al rilascio di autorizzazioni per riprese foto e video in strutture dell'Amministrazione centale e in strutture autonome
Segreteria del Rettore	Concessione patrocinio e uso logo
Segreteria del Direttore Generale	Acquisizione certificati camerali su richiesta delle strutture interessate
Segreteria del Rettore	Gestione agenda del Rettore
Segreteria del Direttore Generale	Assegnazione e registrazione nel Protocollo generale di Ateneo dei documenti pervenuti tramite posta elettronica certificata (PEC)
Segreteria del Rettore	Gestione delle richieste di enti pubblici relative all'indicazione di nominativi di esperti per la partecipazione a Commissioni
Segreteria del Direttore Generale	Documenti in uscita sottoscritti digitalmente dal Direttore Generale
Segreteria del Rettore	Rilascio autorizzazioni per l'utilizzo delle di aule, sedi di Ateneo e delle sale congressuali del Centro Congressi Ateneo Federico II
Segreteria del Direttore Generale	Gestione agenda del Direttore Generale
Segreteria del Direttore Generale	Gestione richieste informazioni ed istanze di utenti interni/esterni
Segreteria del Direttore Generale	Gestione documenti pervenuti tramite Protocollo Informatico
Segreteria del Direttore Generale	Incarichi conferiti dal Direttore Generale a personale tecnico-amministrativo e dirigenziale dell'Ateneo
Segreteria del Direttore Generale	Ordini di Servizio su aperture/chiusure straordinarie delle Strutture di Ateneo e su interdizione temporanea di spazi comuni di pertinenza dell'Amministrazione centrale
Segreteria del Direttore Generale	Procedura informatica Decreti, Ordini di Servizio e Convenzioni di Ateneo

Segreteria del Direttore Generale	Protocollazione straordinaria documenti in uscita
Segreteria del Direttore Generale	Provvedimenti di nomina di personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo in Organi, Commissioni e Gruppi di Lavoro
Organi Collegiali	SERVIZIO DI INFORMAZIONE ALLA COMUNITA' UNIVERSITARIA IN ORDINE ALLE PRONUNCE DEL SENATO ACCADEMICO E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Organi Collegiali	SUPPORTO AI COMPONENTI DEL CONSIGLIO DEGLI STUDENTI AI FINI DELLA CONVOCAZIONE, VERBALIZZAZIONE E TRASMISSIONE AGLI UFFICI DELLE PRONUNCE
Ufficio Segreteria della Prorettrice	Supporto e assistenza finalizzata alla richiesta di presentazione di domanda per l'erogazione di contributi destinati all'organizzazione di iniziative di divulgazione scientifica in capo alla Commissione Convegni
Ufficio Organi Collegiali	SUPPORTO AI COMPONENTI DEL SENATO ACCADEMICO E DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 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 31.12.2024 i questionari relativi ai servizi sopra elencati:

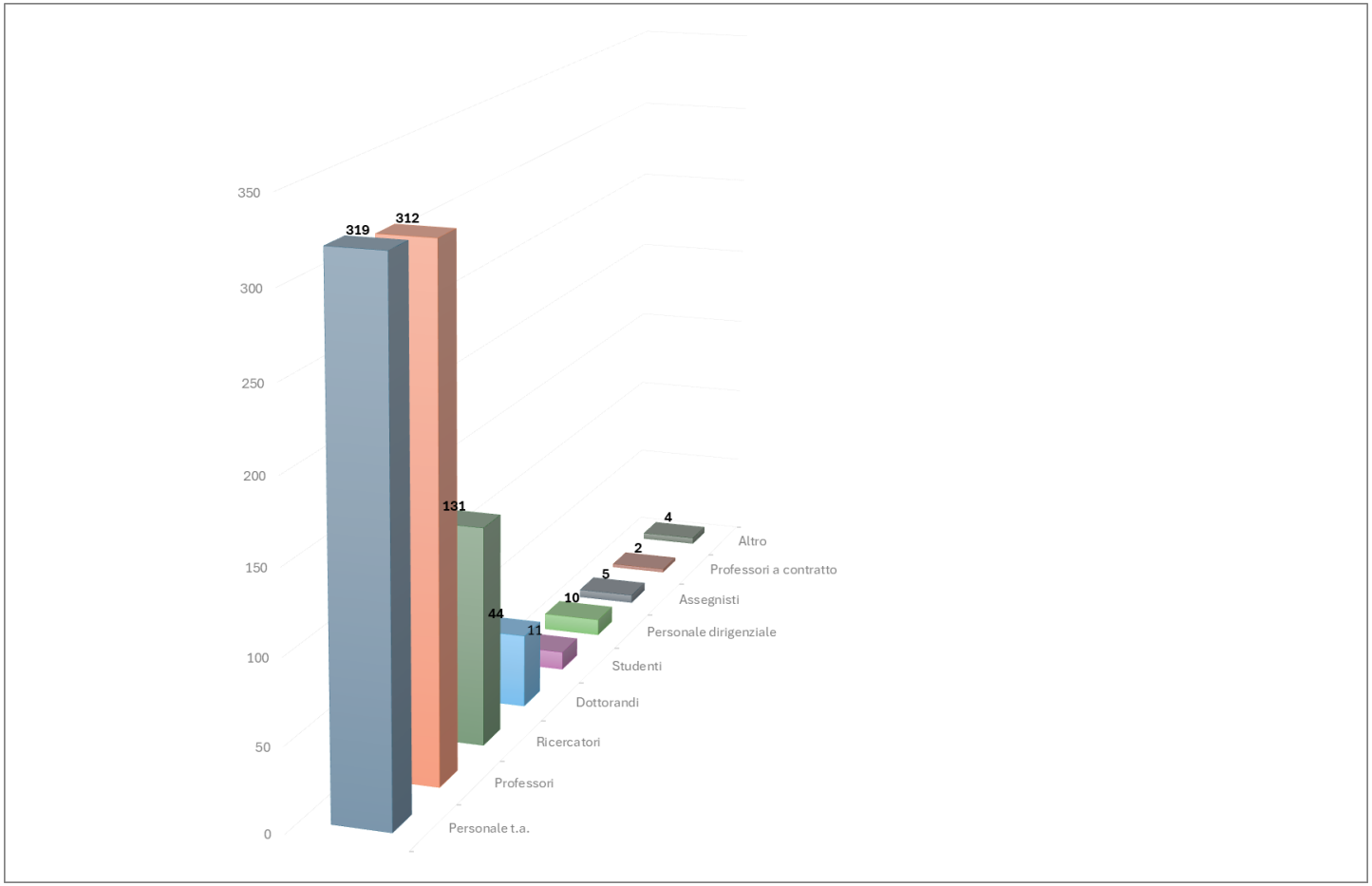

Grafico *UffStaf_1*

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):

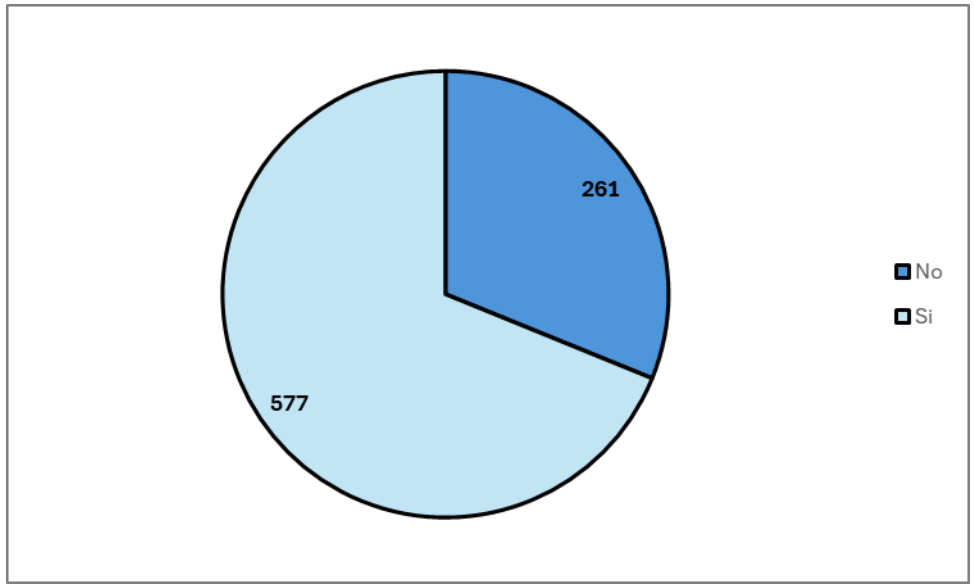

Grafico *UffStaf_2*

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):

Mail	479
PEC	119
Telefono	399
Piattaforma Teams (utenti interni)	164

Tabella *UffStaf_2*

Il valore di soddisfazione complessivo, riferito all'intera Area, è pari a **4,7**; 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 *Domande questionari Customer Satisfaction*.