

MONITORAGGIO DELLA CARTA DEI SERVIZI 2016

*A cura del Servizio Programmazione, qualità e valutazione
(ottobre / novembre 2016)*

SOMMARIO

1. SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1 ORIENTAMENTO

- 1.1.1 Orientamento in ingresso e accoglienza
- 1.1.2 Orientamento in itinere
- 1.1.3 Stage e tirocini
- 1.1.4 Orientamento in uscita/Job placement

1.2 ISCRIZIONI E CARRIERA

- 1.2.1 Corsi di laurea e didattica: segreteria
- 1.2.2 Esse3Web
- 1.2.3 Corsi di lingua: segreteria

1.3 SERVIZI INTEGRATIVI

- 1.3.1 Avvisi e informazioni
- 1.3.2 Webclass
- 1.3.3 Connessione wifi
- 1.3.4 Supporto per l'integrazione ed il sostegno degli studenti disabili e con DSA
- 1.3.5 Attività ricreative e culturali

1.4 MOBILITÀ

- 1.4.1 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in ingresso
- 1.4.2 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in uscita

1.5 CERTIFICAZIONI

- 1.5.1 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana (CELI)
- 1.5.2 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI adolescenti (CELI a)
- 1.5.3 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI immigrati (CELI i)
- 1.5.4 Certificazione in didattica dell'Italiano Lingua Straniera (DILS – PG)

1.6 CORSI SPECIALI

- 1.6.1 Corsi speciali di lingua e cultura italiana
- 1.6.2 Corsi su committenza
- 1.6.3 Corsi di preparazione linguistica per studenti Erasmus
- 1.6.4 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede
- 1.6.5 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede DILS-PG

2. BIBLIOTECHE

2.1 SERVIZI BIBLIOTECARI

- 2.1.1 Informazioni e orientamento bibliografico
- 2.1.2 Accesso e consultazione
- 2.1.3 Prestito esterno
- 2.1.4 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

3. RICERCA

3.1 DOTTORATI, ASSEGNI E BORSE

- 3.1.1 Dottorato di ricerca
- 3.1.2 Assegni di ricerca
- 3.1.3 Borse di ricerca

4. COMUNICAZIONE

4.1 COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

- 4.1.1 Sito web di Ateneo
- 4.1.2 Social media

5. RISORSE UMANE

5.1 PERSONALE DOCENTE

- 5.1.1 Procedure di chiamata del personale docente e valutazioni comparative per il reclutamento di ricercatori a tempo determinato
- 5.1.2 Reclutamento personale esterno per incarichi di insegnamento, didattica integrativa e laboratori
- 5.1.3 Rilascio certificazioni

5.2 PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI

- 5.2.1 Mobilità esterna personale tecnico amministrativo
- 5.2.2 Concorsi e selezioni del personale T.A. e dei C.E.L.
- 5.2.3 Certificazioni previdenziali e di carriera

6. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

6.1 FORNITURE DI BENI E SERVIZI

6.1.1 Supporto informativo

6.2 AFFARI LEGALI E TRASPARENZA

6.2.1 Gestione del procedimenti di accesso agli atti ai sensi della l. 241/90

6.2.2 Accesso civico

6.3 LOGISTICA

6.3.1 Concessione utilizzo spazi di Ateneo

1. AREA DI INTERESSE: SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1 ORIENTAMENTO

Servizio 1.1.1: ORIENTAMENTO IN INGRESSO E ACCOGLIENZA			Struttura: Servizio Orientamento
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo	Valore programmato 2016	Esito monitoraggio
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	33 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti corsi di laurea e laurea magistrale). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 1.1.2: ORIENTAMENTO IN ITINERE			Struttura: Servizio Orientamento
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo	Valore programmato 2016	Esito monitoraggio
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	12 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 1.1.3: STAGE E TIROCINI			Struttura: Servizio Orientamento
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	8 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 1.1.4: ORIENTAMENTO IN USCITA/JOB PLACEMENT			Struttura: Servizio Orientamento
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico su appuntamento	4 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

1.2 ISCRIZIONI E CARRIERA

Servizio 1.2.1: CORSI DI LAUREA E DIDATTICA: SEGRETERIA			Struttura: Servizio Segreteria Corsi di laurea e didattica
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	18 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di espletamento delle formalità di preiscrizione, iscrizione e/o altri procedimenti relativi ai corsi	7 giorni	✓
	Tempo medio per il rilascio delle pergamene	4 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica/mese	✓
	Esistenza di procedure formalizzate per l'erogazione del servizio	"Manifesto degli studi": "Regolamento Tesi di Laurea - Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (D.M. 270/2004)":	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria</i> ". <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 1.2.2: ESSE3WEB			Strutture: Segreteria Corsi laurea e didattica; Dipartimento; Servizio Applicativi, software e supporto tecnico
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>

Accessibilità	Presenza di link a Esse3Web nel sito web di Ateneo	- Pagina "Come iscriversi ad un Corso di laurea": - Entrando dalla homepage come "Studenti iscritti ai corsi di laurea": https://www.unistrapg.it/it/studenti-iscritti-ai-corsi-di-laurea	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail di richiesta di supporto tecnico: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utente (telefono, e-mail, fax, sito web): numero di canali	4 canali	✓
Efficacia	<i>In corso di definizione</i>		

Servizio 1.2.3: CORSI DI LINGUA: SEGRETERIA			Struttura: Servizio Segreteria Corsi di lingua
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	24 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di espletamento delle formalità di preiscrizione, iscrizione e/o altri procedimenti relativi ai corsi (salvo tempi superiori non ascrivibili a responsabilità dell'ufficio: es. tempi di accredito dei bonifici bancari da parte degli studenti per le richieste di preiscrizione)	Da 1 a 3 giorni (a seconda della tipologia di pratica/procedura)	✓
	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite posta elettronica	3 giorni	✓
	Tempo medio per il rilascio di attestati di frequenza	7 giorni	✓
	Tempo medio per il rilascio di diplomi (attestati di conoscenza)	30 giorni	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica/settimana	✓

Efficacia	Questionario sul livello di gradimento dei servizi offerti dall'Ateneo (studenti iscritti ai corsi di lingua trimestrali). Quesito: "Come valuti i servizi della Segreteria Studenti stranieri": <u>media gradimento</u> (scala da "Insoddisfatto"=1 a "Molto soddisfatto"=5)	Abbastanza soddisfatto=3	Nel 2016 erogato nuovo questionario: risultati in corso di elaborazione
-----------	---	--------------------------	---

1.3 SERVIZI INTEGRATIVI

Servizio 1.3.1: AVVISI E INFORMAZIONI			Struttura: Dipartimento
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Supporto telefonico e via e-mail: numero di ore settimanali	27 ore/settimana	✓
	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	5 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite posta elettronica	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web di Ateneo relativamente ai programmi di studio	1 verifica/settimana	✓
	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella pagina "Avvisi studenti corsi di laurea": tempo medio	1 giorno	✓
Efficacia	Richieste di informazioni tramite e-mail: % richieste evase / totale richieste pervenute	100 %	✓
	Avvisi relativi a variazioni nell'orario di ricevimento dei docenti: % avvisi pubblicati / totale delle variazioni intervenute	100 %	✓
	Avvisi relativi a variazioni nell'orario delle lezioni: % avvisi pubblicati / totale delle variazioni intervenute	100 %	✓

Servizio 1.3.2: WEBCLASS			Struttura: Servizio Applicativi, software e supporto tecnico
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>

Accessibilità	Presenza di link a Webclass nel sito web di Ateneo	Link presente nella pagina "Studenti iscritti ai corsi di laurea" (https://www.unistrapg.it/node/20) con accesso dalla: - homepage - pagina "Sei già un nostro studente?"	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di evasione delle richieste di recupero password da parte degli utenti	1 giorno	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utente (telefono, e-mail, sito web): numero canali	3 canali	✓
Efficacia	<i>In corso di definizione</i>		

Servizio 1.3.3: CONNESSIONE WIFI			Struttura: Servizio Infrastrutture informatiche
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno in cui l'utente può fruire del servizio (orario apertura Ateneo)	12 ore/giorno	✓
	Numero di ore settimanali in cui l'utente può contattare telefonicamente il Servizio Infrastrutture Informatiche per ricevere assistenza sulla rete	42 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra l'iscrizione di uno studente e l'attivazione della relativa utenza wifi	1 giorno	✓
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per l'accesso alle risorse informatiche":	✓
Efficacia	Grado di copertura del servizio con riferimento agli studenti iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale e ai corsi di lingua: % delle utenze attivate/ totale degli studenti iscritti	100 %	✓

Servizio 1.3.4: SUPPORTO PER L'INTEGRAZIONE ED IL SOSTEGNO DEGLI STUDENTI DISABILI E CON DSA			Commissione per l'integrazione ed il sostegno degli studenti disabili e con DSA
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento pubblico	3 ore/settimana	✓
	Percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%	✓
	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, mail, appuntamento, sito web): numero di canali	6 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni (numero di giorni lavorativi)	2 giorni	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento del sito web di Ateneo su procedure e informazioni destinate all'utenza	1 verifica/mese	✓
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento d'Ateneo per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e di studenti con DSA"	✓
Efficacia	Customer satisfaction	<i>Indicatore in via di definizione (Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti)</i>	

Servizio 1.3.5: ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI			Struttura: Servizio Centro di Attività Culturali e Ricreative
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	25 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio per l'organizzazione, realizzazione e gestione di un evento	10 giorni	✓
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web di Ateneo	Programmazione mensile	✓
	Distribuzione materiale cartaceo	Programmazione mensile	✓
Efficacia	Questionario sul livello di gradimento dei servizi offerti dall'Ateneo (studenti iscritti ai corsi di lingua trimestrali). Quesito: "Quale giudizio dai delle attività culturali e ricreative": <u>media gradimento</u> (scala da "Insoddisfatto"=1 a "Molto soddisfatto"=5)	Abbastanza soddisfatto=3	Nel 2016 erogato nuovo questionario: risultati in corso di elaborazione

1.4 MOBILITA'

Servizio 1.4.1: MOBILITÀ ERASMUS ED EXTRA-ERASMUS IN INGRESSO			Struttura: Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana	8 ore
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento al pubblico, skype): numero di canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle pagine dedicate alla mobilità incoming Erasmus ed extra-Erasmus nel sito web di Ateneo	1 verifica/mese	✓
Efficacia	Questionari finali di valutazione Erasmus+	Prima rilevazione	Questionari predisposti: saranno erogati dal 2017

Servizio 1.4.2: MOBILITÀ ERASMUS ED EXTRA-ERASMUS IN USCITA			Struttura: Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana	8 ore
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail,	4 canali	✓

	ricevimento al pubblico, skype): numero di canali		
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle pagine dedicate alla mobilità in uscita Erasmus ed extra-Erasmus nel sito web di Ateneo.	1 verifica/mese	✓
Efficacia	Questionari finali di valutazione Erasmus+	Prima rilevazione	✓

1.5 CERTIFICAZIONI

Servizio 1.5.1: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA (CELI)			Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessioni d'esame)	3 sessioni/anno (marzo/giugno/novembre)	✓
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	3 volte/anno	✓
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Numero candidati	8000	✓
	Numero certificati rilasciati	6000	✓

Servizio 1.5.2: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA CELI adolescenti (CELI a)			Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	1 sessione/anno (maggio)	✓
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	1 volta/anno	✓
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimana	✓

Efficacia	Numero candidati	800	762
	Numero certificati rilasciati	600	598

Servizio 1.5.3: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA CELI immigrati (CELI i)			Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	6 sessioni/anno	5
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	6 volte/anno	✓
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimana	✓
Efficacia	Numero candidati	8000	✓
	Numero certificati rilasciati	6000	✓

Servizio 1.5.4: CERTIFICAZIONE IN DIDATTICA DELL'ITALIANO LINGUA STRANIERA (DILS – PG)			Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	2 sessioni/anno	✓
Tempestività	Tempo medio per iscrizione e rilascio certificazioni	4 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	2 volte/anno	✓
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale	✓
Efficacia	Numero candidati	200	✓
	Numero certificati rilasciati	180	Dato provvisorio: 115

			da integrare con sessione di dicembre 2016
--	--	--	--

1.6 CORSI SPECIALI

Servizio 1.6.1: CORSI SPECIALI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA			Struttura: Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di tutorato ai corsisti	10 ore/settimana	✓
	Unità di personale addetto alla gestione dei Corsi Speciali	1 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento corsisti): numero di canali	3 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento	5 minuti	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento dei programmi dei Corsi pubblicati nella specifica sezione del sito web di Ateneo.	1 verifica/anno	✓
Efficacia	Questionari valutativi finali	Prima rilevazione	✓

Servizio 1.6.2: CORSI SU COMMITTENZA			Struttura: Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di tutorato ai corsisti	10 ore/settimana	✓

	Unità di personale addetto alla gestione dei Corsi su committenza	2 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento corsisti): numero di canali	3 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento	5 minuti	✓
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per attività conto terzi" consultabile nel sito web di Ateneo	✓
Efficacia	Gradimento medio rilevato attraverso i Questionari valutativi finali dei Corsi di aggiornamento su committenza (scala da 1 a 10).	7	Rilevazione effettuata ma ancora in corso di elaborazione.
	% corsi confermati per il 2016 / totale dei corsi su committenza realizzati nel 2015	80%	✓

Servizio 1.6.3: CORSI DI PREPARAZIONE LINGUISTICA PER STUDENTI ERASMUS			Struttura: Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana	8 ore
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento al pubblico, skype): numero di canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	✓
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina dedicata al servizio nel sito web di Ateneo	Verifica e aggiornamento 2 mesi prima dell'inizio della sessione estiva e della sessione invernale	✓
	Informazioni e modulistica in lingua inglese nella pagina dedicata al servizio nel sito web di Ateneo	100%	✓
Efficacia	Questionari valutativi finali	Prima rilevazione 2016	✓

Servizio 1.6.4: CORSI DI FORMAZIONE CELI - IN SEDE e FUORI SEDE			Struttura: Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di corsi per anno	In sede: 2/anno Fuori sede: su richiesta	✓
Tempestività	Tempo medio per iscrizione, frequenza del corso e rilascio dell'attestato	2 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale	✓
Efficacia	Numero annuale di partecipanti al corso in sede	70	✓
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	6	✓

Servizio 1.6.5: CORSI DI FORMAZIONE IN SEDE e FUORI SEDE DILS-PG			Struttura: Struttura: Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di corsi per anno	In sede: 2/anno Fuori sede: su richiesta	✓
Tempestività	Tempo medio per iscrizione, frequenza del corso e rilascio dell'attestato	2 mesi	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale	Verifica meno frequenti
Efficacia	Numero annuale di partecipanti al corso in sede	30	✓
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	3	✓

2. AREA DI INTERESSE: BIBLIOTECHE

2.1 SERVIZI BIBLIOTECARI

Servizio 2.1.1: INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO BIBLIOGRAFICO			Struttura: Servizio Biblioteca
Indicatori e standard di qualità	Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo	Valore programmato 2016	Esito monitoraggio
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno	✓
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	21 ore/settimana	✓
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail.	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio nel sito di Ateneo.	Aggiornamento continuo	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo" : <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 2.1.2: ACCESSO E CONSULTAZIONE			Struttura: Servizio Biblioteca
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno	✓
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	21 ore/settimana	✓
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al secondo piano di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno	✓
	Numero di unità di personale addetto al servizio (che effettua turni alterni di servizio al pubblico nelle 3 sale lettura)	7 unità	✓
Tempestività	Tempo medio di attesa per la consultazione del materiale esposto nelle sale di lettura	Nessuno (consultazione immediata)	✓
	Tempo medio di attesa per la consultazione di materiale custodito nei depositi	1 giorno	✓
	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio nel sito web di Ateneo.	Aggiornamento continuo	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 2.1.3: PRESTITO ESTERNO			Struttura: Servizio Biblioteca
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno	✓
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	31 ore/settimana	✓
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al secondo piano di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno	✓
	Numero di unità di personale addetto al servizio (che effettua turni alterni di servizio al pubblico nelle 3 sale lettura)	7 unità	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di prestito esterno	1 giorno	✓
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio	Aggiornamento continuo	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: <i>"Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo"</i> : <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

Servizio 2.1.4: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI			Struttura: Servizio Biblioteca
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di operatività dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti	36 ore/settimana	✓
	Accesso a cataloghi, banche dati, moduli elettronici, mail, servizi NILDE ed SBN, tel. e fax	Accesso continuo	✓
Tempestività	Richiesta prestito interbibliotecario e fornitura documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1 giorno	✓
	Fornitura libri o documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1 giorno	✓
	Avviso all'utente circa l'arrivo di libri o documenti richiesti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1 giorno	✓
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni e della modulistica presenti nella pagina del servizio nel sito web di Ateneo	Aggiornamento continuo	✓
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo" : <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7	Dato non disponibile

3. AREA DI INTERESSE: RICERCA

3.1 DOTTORATI, ASSEGNI E BORSE

Servizio 3.1.1: DOTTORATO DI RICERCA			Struttura: Servizio Ricerca
Indicatori e di qualità	Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo	Valore programmato 2016	Esito monitoraggio
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana	25 ore
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero di canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno	✓
	Concorsi pubblici per l'ammissione ai corsi di dottorato: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno	✓
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo: tempo medio	1 giorno	✓
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento di disciplina dei corsi di Dottorato di ricerca"	✓
Efficacia	Rispetto delle scadenze stabilite da MIUR e ANVUR in tutte le fasi di erogazione del servizio (dall'accreditamento del corso di dottorato alla discussione della tesi finale)	100 %	✓

Servizio 3.1.2: ASSEGNI DI RICERCA			Struttura: Servizio Ricerca
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana	25 ore
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno	✓
	Concorsi pubblici per il conferimento di assegni di ricerca: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno	✓
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo: tempo medio	1 giorno	✓
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per gli assegni di ricerca"	✓
	Presenza e numero di pagine appositamente dedicate alla modulistica nel sito web di Ateneo	1 pagina "Modulistica assegni di ricerca" https://www.unistrapg.it/nod/e/330	✓
Efficacia	Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100 %	✓

Servizio 3.1.3: BORSE DI RICERCA			Struttura: Servizio Ricerca
Indicatori e standard di	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana	25 ore
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero di canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno	✓
	Concorsi pubblici per il conferimento di borse di ricerca: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno	✓
Trasparenza	Presenza di informazioni nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo	pagina dedicata alle borse di ricerca	Non è presente una pagina specificamente dedicata alle borse di ricerca, ma tutte le informazioni rilevanti sono pubblicate nel sito istituzionale
Efficacia	Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100 %	✓

4. AREA DI INTERESSE: COMUNICAZIONE

4.1 COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Servizio 4.1.1: SITO WEB DI ATENEO			Strutture: Servizio Comunicazione; Servizio Applicativi, software e supporto tecnico
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Presenza nel sito web di Ateneo della possibilità di accesso differenziato per tipo di utenza (studenti iscritti ai corsi di laurea; laureandi e laureati; aziende, atenei, partner e media; docenti; personale tecnico amministrativo): numero di utenze censite	5 utenze	✓
	Unità di personale addetto al servizio	3 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, modulo online, ricevimento in ufficio): numero di canali	4 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di aggiornamento del sito web di Ateneo	1 giorno	✓
Trasparenza	Presenza di contenuti in lingue straniere	Prima pubblicazione nel 2016	✓
Efficacia	Modulo online "Contacts": tempo di ricezione delle segnalazioni degli utenti	Ricezione simultanea	✓

Servizio 4.1.2: SOCIAL MEDIA			Struttura: Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa
Indicatori e standard di	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Comunicazione	37 ore/settimana	✓
	Unità di personale addetto al servizio	3 unità	✓
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, ricevimento in ufficio): numero di canali	3 canali	✓
Tempestività	Tempo medio di pubblicazione di contenuti per i quali non sia richiesta diversa data/tempistica (a decorrere dalla eventuale autorizzazione ove richiesta)	1 giorno	✓
Trasparenza	Esistenza di strumenti di rendicontazione dell'attività di comunicazione/promozione svolta attraverso i social media	Predisposizione di report su richiesta	✓
Efficacia	Esistenza di strumenti per misurare l'efficacia dell'attività di comunicazione/promozione svolta attraverso i social media	Statistiche dei social: - rilevazioni standard/ordinarie - rilevazioni su richiesta	✓

5. AREA DI INTERESSE: RISORSE UMANE

5.1 PERSONALE DOCENTE

Servizio 5.1.1: PROCEDURE DI CHIAMATA DEL PERSONALE DOCENTE E VALUTAZIONI COMPARATIVE PER IL RECLUTAMENTO DI RICERCATORI A TEMPO DETERMINATO			Struttura: Servizio Personale docente
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana	✓
	Reperibilità della modulistica: percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%	✓
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, calendario prove, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	1 giorno	✓
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, e-mail, appuntamento, sito web): numero di canali	6 canali	✓
	Esistenza di procedure formalizzate per l'erogazione del servizio	"Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia ai sensi della legge n. 240/2010" "Regolamento per la disciplina di ricercatori a tempo determinato ai sensi dell'articolo 24 della legge 240/2010"	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%	✓

Servizio 5.1.2: RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO PER INCARICHI DI INSEGNAMENTO, DIDATTICA INTEGRATIVA E LABORATORI			Struttura: Servizio Personale docente
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana	✓
	Reperibilità della modulistica: percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%	✓
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	1 giorno	✓
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, e-mail, appuntamento, sito web): numero di canali	6 canali	✓
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per il conferimento degli incarichi di insegnamento e di didattica integrativa"	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione (% pratiche concluse/totale pratiche presentate)	100%	✓

Servizio 5.1.3: RILASCIO CERTIFICAZIONI			Struttura: Servizio Personale docente
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni	15 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, appuntamento): n. canali	5 canali	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase / totale delle istanze presentate	100%	✓

5.2 PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI

Servizio 5.2.1: MOBILITÀ ESTERNA PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO			Struttura: Servizio Personale T.A., Previdenza
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e ricevimento su appuntamento	6 ore/settimana	✓
	Percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%	✓
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	3 giorni	✓
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (telefono, e-mail, aggiornamenti sito web, appuntamento): numero di canali	4 canali	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % pratiche concluse / totale pratiche istruite	100%	✓

Servizio 5.2.2: CONCORSI E SELEZIONI DEL PERSONALE T.A. E DEI CEL			Struttura: Servizio Personale T.A., Previdenza
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana	✓
	Percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%	✓
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, calendario prove, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	3 giorni	✓
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (telefono, fax, e-mail, sito web): numero di canali	4 canali	✓
	Esistenza di una procedura formalizzata per i concorsi e selezioni del personale T.A.	"Regolamento per l'accesso ai ruoli del personale tecnico amministrativo"	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%	✓

Servizio 5.2.3: CERTIFICAZIONI PREVIDENZIALI E DI CARRIERA			Struttura: Servizio Personale T.A., Previdenza
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni	✓
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, appuntamento): numero di canali	5 canali	✓
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase/istanze presentate	99%	✓

6. AREA DI INTERESSE: GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

6.1 FORNITURE DI BENI E SERVIZI

Servizio: 6.1.1: SUPPORTO INFORMATIVO			Struttura: Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare	28 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	2 giorni	✓
Trasparenza	Esistenza di procedure formalizzate per le forniture di beni e servizi (a cui si riferisce il servizio)	"Acquistinretepa" "Regolamento di Amministrazione e Contabilità"	✓
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	100 %	✓

6.2 AFFARI LEGALI E TRASPARENZA

Servizio 6.2.1: GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI ACCESSO AGLI ATTI AI SENSI DELLA L. 241/90			Struttura: Servizio Contratti e Appalti
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	12 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo massimo di evasione delle richieste (salvo vicende straordinarie specificamente nmate)	30 giorni	✓
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio e di modulistica standardizzata per la richiesta	"Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"	✓
Efficacia	Evasione delle istanze di accesso agli atti nel rispetto dei termini di legge (percentuale)	100 %	✓

Servizio 6.2.2: ACCESSO CIVICO			Responsabile della Trasparenza di Ateneo
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Presenza di informazioni e contatti nel sito web di Ateneo	Pagina "Accesso civico": https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/amministrazione-e-organizzazione/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico	✓
Tempestività	Tempo massimo di evasione delle informazioni a mezzo e-mail (numero di giorni tra istanza ed e-mail di risposta)	30 giorni	✓
Trasparenza	Frequenza di verifica ed eventuale aggiornamento delle informazioni nel sito web di Ateneo	1 verifica/mese	✓

Efficacia	Pubblicazione dati rilevati come mancanti a seguito di accesso civico (percentuale)	100%	✓
-----------	---	------	---

6.3 LOGISTICA

Servizio 6.3.1: CONCESSIONE UTILIZZO SPAZI DI ATENEO			Strutture: Servizio Segreteria Rettorato; Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio mobiliare; Servizio Applicativi, software e supporto tecnico
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Valore programmato 2016</i>	<i>Esito monitoraggio</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Segreteria Rettorato	37 ore/settimana	✓
	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare	31 ore/settimana	✓
	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Applicativi, software e supporto tecnico	40 ore/settimana	✓
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la presentazione della richiesta e la formale comunicazione da parte dell'organo competente al rilascio della concessione	7 giorni	✓
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per la erogazione del servizio	"Regolamento per l'utilizzo delle sale e delle aule dell'Università per Stranieri di Perugia"	✓
Efficacia	Numero medio di eventi organizzati presso l'Ateneo, a seguito di concessione in uso dei propri locali a soggetti esterni.	10 eventi/mese	✓