

## Scheda obiettivo individuale e di gruppo per il personale della/e struttura/e:

### AREA TECNICA

#### PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo\*

##### Descrizione e finalità

L'Ateneo, nel corso del 2022, a seguito di una approfondita analisi, ha profondamente rivisto, con decorrenza dal 1.1.2023, il proprio modello organizzativo, ponendo una particolare attenzione alle Strutture Fondamentali, di cui la Direzione Generale è al servizio. Ulteriori interventi organizzativi, con particolare riferimento ai servizi ICT, sono stati progettati nel corso del 2023 con decorrenza dal 1.1.2024.

Alla luce delle considerevoli modifiche effettuate, è stato necessario, nel corso del 2023, aggiornare e completare la ricognizione dei processi, in accordo alle modifiche dell'organizzazione. Tale ricognizione, oggetto di uno specifico obiettivo dell'Area Direzionale nel PIAO 2023-2025, ha portato all'individuazione dei processi attivi in Ateneo a livello meso-organizzativo, e ha posto la base per una serie di attività ulteriori, tra cui l'aggiornamento della carta dei servizi. Infatti, nella ricognizione è stata data evidenza ai meso-processi la cui realizzazione comporta l'erogazione di servizi e che è, quindi, opportuno inserire nella carta dei servizi. Grazie a queste informazioni la carta dei servizi sarà estesa agli altri utenti, a partire dal personale e le strutture, fino a ricomprendere i seguenti servizi:

Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Orientamento in entrata, Orientamento in itinere, Inclusione, Orientamento in uscita e placement, Gestione carriera studenti, Diritto allo studio, Mobilità internazionale in uscita, Mobilità internazionale in entrata, Accoglienza studenti stranieri, Organizzazione e gestione patrimonio librario, Consultazione, prestito e fornitura documentazione, Gestione risorse elettroniche, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti, Erogazione dei corsi di studio, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione dei progetti finanziati, Rendicontazione dei progetti finanziati, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Creazione spin off, Gestione brevetti, Progetti di ricerca industriale, Partenariati per l'innovazione PNRR/PNC, Ricerca finanziata da privati, Corsi di perfezionamento e formazione, UnigeSenior, Gestione del patrimonio culturale e museale, Gestione portierato e custodia, Traslochi, Sviluppo e gestione applicativi in house, Gestione applicativi di terzi, Infrastrutture e reti, Gestione del sito web, Acquisizione di beni e servizi, Gestione contabile, Gestione della carriera, Cessazione, Interventi di manutenzione ordinaria, Manutenzione straordinaria.

Con l'occasione si provvederà anche a rivedere le modalità di presentazione on line della carta dei servizi. Per ciascun servizio verranno individuati: Descrizione del servizio, Destinatari, Ufficio di riferimento, Responsabile, Accessibilità (modalità di erogazione e contatti), Tempestività (tempo di erogazione), Trasparenza (modalità di pubblicazione dei contenuti), Efficacia (soddisfazione degli utenti), modalità di reclamo.

Per ciascun servizio rivolto all'utenza esterna, ai fini di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, si provvederà, inoltre, ad indicare i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.

In sede di monitoraggio in itinere l'obiettivo è stato assegnato a tutto il personale, quale obiettivo individuale al personale appartenente all'Area delle Elevate professionalità e all'Area dei Funzionari con incarico di responsabilità e quale obiettivo di gruppo al restante personale.

Per misurare il raggiungimento dell'obiettivo individuale e di gruppo, il relativo indicatore verrà calcolato in base al rapporto tra il numero di servizi in capo alla struttura di appartenenza che presenteranno effettuata la compilazione del nuovo campo relativo alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, anch'esso inserito in sede di monitoraggio, e il numero totale di servizi in capo alla struttura.

**Per il personale della Struttura: Area tecnica, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 2 servizi:**

**Interventi di manutenzione ordinaria, Manutenzione straordinaria.**

##### Risultato intermedio

##### Attività svolte fino al monitoraggio

È stato concluso il lavoro preliminare che verrà condiviso con i Dirigenti, insieme ai testi dei questionari di customer satisfaction anch'essi da adeguare al D. Lgs. n. 222/2023, subito dopo il monitoraggio in itinere, in modo tale da giungere alla definizione della carta dei servizi nel mese di settembre.

L'obiettivo individuale e di gruppo è stato introdotto in sede di monitoraggio in itinere

##### Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Il grado di raggiungimento dell'obiettivo esecutivo è in linea con le attese.

##### Risultato finale previsto

100%

##### Tipologia obiettivo

*Miglioramento dei processi*

##### Indicatore

*Percentuale servizi integrati su quelli previsti*

**Tipologia:** efficacia oggettiva

**Formula di calcolo:** servizi indicati/servizi previsti

##### Specifiche:

Numeratore: sono considerati integrati i servizi indicati in "Descrizione e Finalità" quali servizi della Struttura di appartenenza il cui campo relativo alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità sia compilato nella Carta dei Servizi online

Denominatore: 2 (totale servizi indicati in "Descrizione e finalità" quali servizi della Struttura di appartenenza)

Periodo di riferimento: anno solare

**Fonte:** carta dei servizi online (attualmente [cartaservizi.unige.it](https://cartaservizi.unige.it))

##### Situazione iniziale e risultati attesi

**Valore iniziale (2023) - Baseline:** 0

**Target 2024:** 100%

**Target 2026:** 100%

**Data di rilevazione:** 31.12 dell'anno di riferimento

\*Descrizione dell'obiettivo modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024