



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

Area direzionale
Servizio organizzazione e programmazione
Settore sviluppo organizzativo

Al Personale tecnico e amministrativo
Ai Dirigenti

LORO SEDI

OGGETTO: adeguamento anticipato al D. Lgs. n. 222/2023 e conseguenti modifiche agli obiettivi del PIAO 2024-2026 in sede di monitoraggio in itinere.

Il Decreto Legislativo n. 222 del 13 dicembre 2023 ha introdotto nuove e significative norme finalizzate a garantire l'accessibilità delle Pubbliche Amministrazioni. In particolare, ha previsto che nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione siano inseriti obiettivi di accessibilità per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità, con ricadute anche sulla performance individuale (art. 9, comma 1, lett. d-bis del D. Lgs. n.150/2009).

Il provvedimento ha, altresì, previsto la nomina di un'apposita figura dirigenziale che supporti l'Amministrazione nella definizione delle necessarie strategie, comprese quelle a sostegno della gestione del personale.

Il Decreto Legislativo n. 222/2023 è entrato in vigore il 13 gennaio 2024 e, pertanto, non è risultato applicabile al Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026, anche in quanto mancante di alcune norme operative.

Nuovi obiettivi in materia di accessibilità

Poiché è stata recentemente nominata la figura dirigenziale prevista dal citato D. Lgs.¹, gli Organi di Governo hanno ritenuto opportuno, in sede di monitoraggio in itinere del ciclo della performance 2024 (seduta del 23 luglio u.s.), e in attesa di conformare per il 2025 il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, adeguare anticipatamente il *Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026* al menzionato decreto, prevedendo alcune domande aggiuntive riguardo all'accessibilità dei servizi nei questionari di customer satisfaction rivolti agli studenti (obiettivi SER-01-D, SER-02-D, SER-04-D) e ampliando ai nuovi elementi richiesti la revisione della carta dei servizi, già prevista dall'obiettivo *PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo*. Per questo obiettivo, anche se non previsto dalla norma, l'adeguamento è stato ampliato anche al personale.

Considerata l'importanza di quest'ultimo obiettivo, che dovrà essere necessariamente raggiunto per evitare all'Ateneo inadempienze dal 1.1.2025 e al fine di coinvolgere e sensibilizzare tutto il personale tecnico-amministrativo, nella stessa occasione, si è inteso assegnare l'obiettivo *PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo* 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.

L'assegnazione dell'obiettivo PRO-05-O avviene da parte del Direttore Generale in quanto lo stesso è di responsabilità dell'Area Direzionale, di sua diretta competenza, e viene attribuito al personale di tutte le strutture.

Il Servizio Organizzazione e programmazione ha condiviso con i dirigenti il lavoro preparatorio già svolto, che fa sì che il raggiungimento dell'obiettivo sia attualmente pienamente in linea con le attese, e ne garantirà, tramite il coordinamento delle attività, il raggiungimento.

Risultato

Per misurare il raggiungimento dell'obiettivo individuale e di gruppo, il relativo risultato verrà calcolato in base al rapporto tra il numero di servizi in capo alla struttura che al 31.12.2024 presenteranno compilato il 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:

servizi della struttura di appartenenza con campo relativo ai livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità compilato
servizi in capo alla struttura di appartenenza

¹ <https://unige.it/trasparenza/autorizzazioni>

Il target, ossia il valore da raggiungere, è pari al 100%.

Considerato che l'obiettivo, per quanto individuale e di gruppo, presenta attività e risultati per Area Dirigenziale o tipologia di struttura (Scuola, Dipartimento, Centro, Biblioteca), **sono presentate in allegato le Schede dell'obiettivo PRO-05-O differenziate per il personale di ciascuna Area Dirigenziale, o tipologia di struttura fondamentale, che contengono tutti gli elementi utili a partire dai servizi cui fare riferimento.**

Con l'introduzione dell'obiettivo individuale e di gruppo, il calcolo della performance individuale 2024 sarà effettuato secondo la seguente tabella, come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 (art. 30, comma 3):

Area di classificazione del personale	Risultato Obiettivi individuali o di gruppo (PRO-05-0 per la struttura)	Risultato Performance organizzativa di struttura	Risultato Performance organizzativa complessiva di Ateneo	Competenze organizzative
Operatori, Collaboratori	30%			70%
Funzionari	40%			60%
Funzionari con incarichi di responsabilità	30%	20%	10%	40%
Elevate professionalità	30%	20%	10%	40%
Elevate professionalità con incarichi di responsabilità	40%	10%	10%	40%

La contrattazione integrativa, nell'ambito di quanto previsto dal nuovo CCNL 2019-2021, stabilirà l'utilizzo della valutazione ai diversi fini, a partire da quello economico.

Illustrazione e monitoraggio dell'obiettivo

Sempre considerato che l'obiettivo, per quanto individuale e di gruppo, presenta attività e risultati identici per Area Dirigenziale o tipologia di struttura (Scuola, Dipartimento, Centro, Biblioteca), **la sua illustrazione** (artt. 32, commi 1 e 5, del vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance), che, in questo caso, coincide anche con il monitoraggio dello stato di avanzamento (art. 35, comma 4), **avverrà da parte del Dirigente competente o dei suoi delegati in colloqui di gruppo.** Nei casi di colloquio intermedio individuale previsti dalla Circolare n. 20/2024, avverrà invece in tale occasione qualora il colloquio individuale non sia ancora stato svolto.

Nell'ambito di tale colloquio di gruppo, il Dirigente o il suo delegato è tenuto a raccogliere dai propri collaboratori proposte e suggerimenti utili a contribuire al raggiungimento dell'obiettivo.

Al fine di verificare che il colloquio sia effettivamente avvenuto, ciascun dirigente è tenuto ad attestarne lo svolgimento **entro il 15 ottobre 2024**, inviando una comunicazione all'e-mail: organizzazioneprogrammazione@unige.it, nella quale è tenuto a indicare anche i dipendenti per i quali non ne è stato possibile lo svolgimento.

Attività previste

I dirigenti provvederanno a coinvolgere il personale, tramite i relativi responsabili, al fine di raccogliere dai propri collaboratori proposte e suggerimenti utili a contribuire al raggiungimento dell'obiettivo anche dopo i menzionati colloqui.

Richiamando il ruolo propulsivo dei dirigenti nel processo e auspicando il massimo coinvolgimento di tutto il personale, si porgono

Cordiali saluti

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Tiziana Bonaceto
(firmato digitalmente)

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

AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE

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 didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 11 servizi:

Accoglienza studenti stranieri, Diritto allo studio, Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Erogazione dei corsi di studio, Gestione carriera studenti, Inclusione, Mobilità internazionale in entrata, Mobilità internazionale in uscita, Orientamento in entrata, Orientamento in itinere, Orientamento in uscita e placement.

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: 11 (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)

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

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

AREA DIREZIONALE

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 direzionale, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 2 servizi:

Gestione del sito web, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti.

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://www.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

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

AREA ICT

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 ICT, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 4 servizi:

Gestione applicativi di terzi, Gestione del sito web, Infrastrutture e reti, Sviluppo e gestione applicativi in house.

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: 4 (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)

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

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

AREA LEGALE E GENERALE

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 legale e generale, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 1 servizi:

Gestione portierato e custodia.

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: 1 (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://www.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

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

AREA NEGOZIALE

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 negoziale, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 1 servizi:

Acquisizione di beni e servizi.

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: 1 (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://www.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

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

AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI

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 per le strutture fondamentali, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 1 servizi:

Traslochi.

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: 1 (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)

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

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

AREA PERSONALE

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 personale, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 2 servizi:

Cessazione, Gestione della carriera.

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://www.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

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

AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE

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 ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 12 servizi:

Corsi di perfezionamento e formazione, Creazione spin off, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione brevetti, Gestione dei progetti finanziati, Gestione del patrimonio culturale e museale, Partenariati per l'innovazione PNRR/PNC, Progetti di ricerca industriale, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Rendicontazione dei progetti finanziati, Ricerca finanziata da privati, UnigeSenior.

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: 12 (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)

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

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

AREA RISORSE E BILANCIO

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 risorse e bilancio, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 1 servizi:

Gestione contabile.

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: 1 (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)

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

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://www.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

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

SCUOLE

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: Scuole, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 4 servizi:

Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Erogazione dei corsi di studio, Gestione portierato e custodia, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti.

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: 4 (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)

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

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

DIPARTIMENTI

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: Dipartimenti, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 12 servizi:

Creazione spin off, Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Erogazione dei corsi di studio, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione brevetti, Gestione dei progetti finanziati, Gestione portierato e custodia, Progetti di ricerca industriale, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti, Rendicontazione dei progetti finanziati, Ricerca finanziata da privati.

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: 12 (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)

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

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

CENTRI

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: Centri, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 9 servizi:

Creazione spin off, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione brevetti, Gestione dei progetti finanziati, Gestione portierato e custodia, Progetti di ricerca industriale, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Rendicontazione dei progetti finanziati, Ricerca finanziata da privati.

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: 9 (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)

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

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

BIBLIOTECHE

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: Biblioteche, il calcolo del risultato dell'obiettivo individuale e di gruppo sarà effettuato considerando i seguenti 4 servizi:

Consultazione, prestito e fornitura documentazione, Gestione portierato e custodia, Gestione risorse elettroniche, Organizzazione e gestione patrimonio librario.

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: 4 (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)

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