

Allegato 1 - Performance istituzionale

Obiettivo del Piano Strategico	Policy	Descrizione Obiettivo	Indicatore	2018 target	2018 peso obiettivo	2018 monitoraggio intermedio	Note
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Valutazione della ricerca	Qualità della ricerca	Criterio fudd ISI-WOS Scopus (valore baseline 2016 ISI-WOS 430, SCOPUS 498)	+10%	10%	1) ISI - WOS: +6% 2) SCOPUS: +0,2%	Variazione rispetto al valore baseline 1) le pubblicazioni sono relative alla popolazione strutturata al 31.12.2017 2) il dato è stato rilevato a giugno 2018 è più ampio, questo fatto può incidere sulla numerosità di pubblicazioni presenti nei database Scopus e WoS. <i>Fonte dati: APPS</i>
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'Offerta Formativa	Interventi per il rafforzamento delle competenze trasversali acquisite dagli studenti	Realizzazione di un progetto sperimentale di Ateneo, anche dedicato ai soli docenti, orientato a favorire i risultati della formazione così come definiti dai Descrittori di Dublino e a sostenere l'apprendimento attivo dello studente	realizzazione di tutti i corsi previsti dal piano (almeno 3)	6%	1 in corso 2 in programma per ottobre/novembre	<i>Fonte dati: ARU - Ufficio Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane</i>
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'Offerta Formativa	Interventi per il rafforzamento delle competenze trasversali acquisite dagli studenti	Minor e laboratori didattici attivati nell'offerta formativa 2019/20	5 minor e 3 laboratori didattici	10%	13 minor 3 laboratori didattici	I programmi minor attivati e conclusi nel 2017/18 sono stati 13. I laboratori didattici attivati e conclusi nell'a.a. 2017/18 sono stati 3
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	Potenziamento dell'offerta formativa relativa a corsi "internazionali"	Proporzione di studenti iscritti al primo anno (L, LM, LMCU) che hanno conseguito il titolo di accesso all'estero	0,03	10%	0,04356	<i>Fonte dati: PRO3 a.a. 2017/18</i>
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.2 Internazionalizzazione dell'offerta formativa	Potenziamento dell'offerta formativa relativa a corsi "internazionali"	Numero di Corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Laurea Magistrale a ciclo unico internazionali (valore baseline 2016: 4)	-	-	8	<i>Fonte dati: Sua - CdS</i> NB: -il dato si riferisce all'aa 2017/18
4. Agire da catalizzatore di innovazione		Capacità di attrazione risorse	Ricavi conto terzi (baseline 2017 ricavi conto terzi €314.505)	+10%	10%	14,54%	In assenza di aggiornamento della scheda SUA - RD sono considerati i Proventi da attività conto terzi <i>Fonte dati: Bilancio di Ateneo 2017 e U-Gov</i> Variazione rispetto al dato consuntivo di bilancio 2017. Ricavi conto terzi dei Dipartimenti
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.4 Risorse e sviluppo	Incremento peso quota premiale FFO	Peso della quota premiale di Ateneo rispetto al totale	1,25%	10%	Dato non ancora disponibile	FFO 2018 - non ancora disponibile 15/6/18 <i>Fonte dati: MIUR</i>
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.4 Risorse e sviluppo	Rispetto limiti previsti per gli indicatori D.Lgs. 49/2012	Sostenibilità economico-finanziaria - ISEF	maggiore di 1,20	10%	Dato non ancora disponibile	PO 2018 - non ancora disponibile 15/6/18 <i>Fonte dati: MIUR</i>
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.4 Risorse e sviluppo	Rispetto limiti previsti per gli indicatori D.Lgs. 49/2012	Indebitamento	5,50%	10%	4,60%	<i>Fonte dati: Bilancio consuntivo 2017</i> <i>Nota Integrativa Bilancio 2017 Pag. 76</i>
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.4 Risorse e sviluppo	Rispetto limiti previsti per gli indicatori D.Lgs. 49/2012	Spese di personale	<65%	10%	Dato non ancora disponibile	PO 2018 - non ancora disponibile 15/6/18 <i>Fonte dati: MIUR</i>
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Riduzione dei consumi elettrici per le principali sedi amministrative	kWh consumati a Ca' Foscari (valore baseline anno 2016: 546.762)	riduzione del 3% rispetto all'anno precedente	6%	-6,7%	<i>Fonte Dati APPS</i>
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Ridurre le emissioni di carbonio dell'ateneo	1) KgCO2 scope 1/scope 2/scope 3 2) Elaborare il piano d'Ateneo di riduzione delle emissioni	redazione di un piano di Ateneo per il contenimento delle emissioni	8%	Il Piano di Ateneo è in elaborazione	

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Miglioramento tempistiche di gestione del bilancio consuntivo e coordinamento strutture in decentramento	23%			I	Approvazione bilancio consuntivo	approvazione entro 30 aprile 2018	approvazione entro 30 aprile 2019	approvazione entro 30 aprile 2020	approvazione nella seduta immediatamente successiva al 30 aprile 2018	approvazione entro 30 aprile 2018	approvazione nella seduta di marzo o precedenti.
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Airplus - generazione automatica dei DG in Ugov. Sperimentazione ed entrata a regime	8%	ASIT		I	Entrata a regime	Entrata a regime entro 31/12/2018			Sperimentazione avviata entro il 31 dicembre 2018	A regime entro il 31 dicembre 2018	Entrata a regime in anticipo rispetto al 1/12/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Entrata a regime integrazione tra UGovCo ed Esse3 con riferimento alle entrate da contributi studenteschi e rimborsi a studenti	8%	ADISS ASIT		I	Piena operatività a regime	Entro 30 settembre 2018			Entro ottobre 2018	Entro 30 settembre 2018	Entro maggio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Predisposizione di report sulla situazione dei fondi a disposizione dei docenti (progetti). Entrata a regime	8%			I	Entrata a regime	Entrata a regime entro 31/03/2018			Entrata a regime entro 30/04/2018	Entrata a regime entro 31/03/2018	Entrata a regime entro 1/03/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Semplificazione procedure di liquidazione - analisi possibili sviluppi e formulazione proposte	8%	ASIT		I	1) Semplificazione dispositivo di liquidazione 2) Sviluppo in Ugov per gestione liquidazione	1) 30 giugno 2018 2) 21 dicembre 2018			1) 30 settembre 2018	1) 30 giugno 2018 2) 21/12/2018	1) anticipo rispetto al 1 giugno 2018 2) entro Ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Sviluppo procedura Cineca per imputazione ai progetti dei costi di ore uomo rendicontati su progetti	8%	ABIF ARIC		I	Stato di avanzamento dell'implementazione	1) Configurazione entro Giugno 2018 2) Sperimentazione entro 30/09/2018	3) Entrata a regime		Configurazione entro il 31/12/2018	1) Configurazione entro Giugno 2018 2) Sperimentazione entro 30/09/2018	1) Configurazione entro Maggio 2018 2) Sperimentazione entro Agosto 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Vademecum procedure contabili	8%			I	Formalizzazione di almeno 4 procedure per anno	Formalizzazione di 4 procedure	4 procedure	4 procedure	Formalizzazione di 3 procedure	Formalizzazione di 4 procedure	Formalizzazione di più di 4 procedure
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Adempimenti fiscali: Maggiore presidio, attraverso l'intervento preventivo di un professionista, degli adempimenti fiscali e delle interpretazioni della normativa fiscale. Riduzione della probabilità di errore.	2%		A	I	Riduzione IPR	IPR = 6	IPR = 6	IPR = 6	IPR=9	IPR=6	IPR<6
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Consulenza fiscale: maggiore presidio, attraverso l'intervento preventivo di un professionista, a supporto nelle interpretazioni della normativa fiscale. Aumento della probabilità di rilevare l'errore per tempo.	2%		A	I	Riduzione IPR	IPR = 3	IPR = 3	IPR = 3	IPR=6	IPR=3	IPR<3
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Gestione bilancio a consuntivo: aumentare la rilevabilità del rischio effettuando attività di audit.	2%		A	I	Riduzione IPR attraverso lo svolgimento di 2 audit all'anno per struttura	IPR = 3	IPR = 3	IPR = 3	IPR=6	IPR=3	IPR<3
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura): aumentare la rilevabilità del rischio effettuando attività di audit.	2%		A	I	Riduzione IPR attraverso lo svolgimento di 2 audit all'anno per struttura	IPR = 6	IPR = 6	IPR = 6	IPR=9	IPR=6	IPR<6
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	2%		A	I	OBIETTIVO DI MANTENIMENTO: Mantenimento dell'indice a probabilità 1.	IPR = 6	IPR = 6	IPR = 6	IPR=9	IPR=6	IPR<6
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Gestione rapporti con il tesoriere	2%		A	I	OBIETTIVO DI MANTENIMENTO: Mantenimento dell'indice a probabilità 1. Non si intravedono possibilità di riduzione del rischio se non appesantendo le procedure. Non ci sono evidenze di esistenza di reali criticità che inducano ad assumere misure correttive. Ma la previsione di nuove procedure di pagamento (esempio fondo cassa gestito con conto corrente) deve avvenire senza determinare incremento del rischio.	IPR = 9	IPR = 9	IPR = 9	IPR=9	IPR=9	IPR<9
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Registrazione fatture piattaforma certificazione crediti: aumentare la rilevabilità del rischio effettuando attività di audit.	2%		A	I	Riduzione IPR attraverso lo svolgimento di 2 audit all'anno per struttura	IPR = 6	IPR = 6	IPR = 6	IPR=9	IPR=6	IPR<6
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Regolamento di contabilità e relativi manuali	30%	ASIA (per la parte relativa alle attività negoziali) Strutture autonome	T	O	1) Approvazione regolamento organi di Ateneo 2) Redazione Manuale di Contabilità	1) approvazione a ottobre 2018 2) redazione manuale di contabilità entro dicembre 2018			1) approvazione dicembre 2018 2) redazione manuale di contabilità entro dicembre 2018	1) approvazione a ottobre 2018 2) redazione manuale di contabilità entro dicembre 2018	1) approvazione entro il 30/04/2018 2) redazione manuale di contabilità entro il 31/08/2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Entrata a regime della procedura di audit contabile: dal 2018 realizzazione di due audit all'anno su tutte le strutture dipartimentali con valutazione espressa.	20%			O	% di audit effettuati	90%	90%	90%	60%	90%	100%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Regolamento utilizzo del fondo economale	25%	Strutture autonome	T	O	Approvazione regolamento organi di Ateneo	1) approvazione Organi di governo ottobre 2018			approvazione entro il 31/12/2018	approvazione entro ottobre 2018	approvazione entro il 15 aprile
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Rispetto dell'obiettivo del fabbisogno (anche in considerazione delle criticità nella gestione della cassa prospettata per il 2018)	10%			O	Valore indicatore assegnato dal Miur	% utilizzo < limite assegnato dal Miur	% utilizzo < limite assegnato dal Miur	% utilizzo < limite assegnato dal Miur	Sfondamento del limite < 2%	% < Limite assegnato dal Miur	% = Limite assegnato dal Miur
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Informatizzazione della gestione del fondo cassa con riferimento alla richiesta di anticipi e rimborsi in Amministrazione centrale	10%	ASIT		O	Stato di avanzamento della sperimentazione	Conclusione sperimentazione entro il 31/12/2018	entrata a regime		Avvio sperimentazione almeno parziale (non totale copertura di casistiche e/o strutture dell'A.C.) entro il 31 dicembre 2018	Conclusione sperimentazione entro il 31/12/2018	Entrata a regime nel 2018 con tutte le Aree/Uffici dell'Ateneo
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABIF	Revisione regolamento conto terzi e Regolamento Premialità su progetti UE per Docenti e PTA	5%	ARU ARIC	T	O	1) Stesura bozza e condivisione con Direzione 2) Approvazione regolamento da parte degli organi di governo	1) Entro 28/02/2018 2) entro il 31/03/2018			1) Entro 31/03/2018 2) entro il 31/05/2018	1) Entro 28/02/2018 2) entro il 31/03/2018	1) Entro il 15/02/2018 2) entro il 31/03/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABiF	Implementazione Siope + . Dal 1° gennaio 2019 il sistema entrerà a regime e obbligatorio per l'effettuazione dei pagamenti. Il decreto prevede per il mese di novembre 2018 l'avvio delle attività di collaudo da parte degli enti. Il raggiungimento dell'obiettivo presuppone attività anche da parte di Cineca e coordinamento con l'istituto cassiere (anche per la scelta del tramite)	5%	ASIT		I	Completamento dei collaudi entro il 31/12/2018, per partenza a regime dal 1° gennaio 2019	21/12/2018			31/12/2018	21/12/2018	30/11/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABiF	Edizioni Ca' Foscari	5%	Affari Generali (struttura di presidio dei rapporti con le partecipate), ASIA, APPS (trasparenza), Ufficio Legale		I	Formulazione di una proposta per la gestione dell'attività editoriale	Formulazione proposta agli organi nella seduta di novembre			Formulazione proposta agli organi nella seduta di dicembre	Formulazione proposta agli organi nella seduta di novembre	Formulazione proposta agli organi nella seduta di ottobre
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ABiF	Magazzini frigoriferi: revisione impianto giuridico dell'operazione	5%	ASIA (ufficio di presidio) e Ufficio Legale		I	Definizione dell'accordo con IUAV e Fondazione IUAV	21/12/2018			31/12/2018	21/12/2018	30/11/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ADISS	Miglioramento del coordinamento tra Campus e Dipartimenti: miglioramento della tempistica di inserimento dati relativi a regole e test dei piani di studio (revisione procedura Campus / Dipartimenti)	10%	DEC DMAN ADISS		I	1) Progettazione nuova procedura 2) Confronto con offerta formativa 3) Applicazione nuova procedura e inserimento regole dei piani in SIADI	1) Febbraio 2018 2) Marzo 2018 3) Maggio 2018			1) aprile 2) maggio 3) luglio	1) Febbraio 2018 2) Marzo 2018 3) Maggio 2018	1) Febbraio 2018 2) Marzo 2018 3) Aprile 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ADISS	Realizzazione di un sistema di ticketing a supporto delle richieste degli studenti	10%		S	I	1) attivazione servizio diritto allo studio 2) attivazione servizio carriere studenti 3) attivazione servizio immatricolazioni 4) attivazione servizio carriere post lauream	1) attivazione servizio diritto allo studio 30/09 2) attivazione servizio carriere studenti 31/12	attivazione servizio immatricolazioni 31/3 attivazione servizio carriere post lauream 31/12		attivazione servizi 1 e 2	1) on al 30/09/2018 2) on al 31/12/2018	1) on al 30/08/2018 2) on al 30/11/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ADISS	Gestione ciclo contabile/ciclo acquisti: mancato rispetto delle procedure: - verifica a campione delle tempistiche procedurali - organizzazione di giornate informative sull'opportunità di effettuare segnalazioni interne	10%		A	O	1) percentuale di controlli a campione svolti 2) n. giornate informative organizzate in un anno	- 20% di controlli a campione - 2 giornate informative	- 20% di controlli a campione - 1 giornate informative	- 20% di controlli a campione - 1 giornate informative	- 15% di controlli a campione - 2 giornate informative	- 20% di controlli a campione - 2 giornate informative	- 60% di controlli a campione - 3 giornate informative

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ADISS	Gestione entrate: organizzazione di giornate informative	10%		A	O	N. giornate informative organizzate in un anno	2 giornate	1 giornata	1 giornata	1 giornata	2 giornate	3 giornate
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ADISS	Progettazione e fundraising: organizzazione di giornate di formazione	10%		A	O	N. giornate informative organizzate in un anno	2 giornate	1 giornata	1 giornata	1 giornata	2 giornate	3 giornate
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	ADISS	Analisi ed individuazione delle soluzioni informatiche per la valutazione delle candidature degli studenti internazionali	10%			I	on/off	Analisi ed individuazione delle soluzioni entro il 30/09/2018	implementazione servizio	verifica efficacia servizio	Analisi ed individuazione delle soluzioni entro il 31/12/2017	Analisi ed individuazione delle soluzioni entro il 30/09/2018	Analisi ed individuazione delle soluzioni entro il 30/06/2019
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	ADISS	Contribuire all'internazionalizzazione del corpo studentesco	15%	CFSIE		O	1) n. programmi propedeutici 2) n. iscritti	1) progettazione Foundation programme annuale 2) progettazione anno propedeutico (con IUAV)	Attivazione prima edizione Foundation programme annuale e anno propedeutico (con IUAV)	Attivazione a regime Foundation programme annuale e anno propedeutico (con IUAV)	entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/6/2018
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	ADISS	Potenziamento della promozione dell'offerta formativa relativa a corsi "internazionali"	15%			O	a) canali e progetti di promozione e diffusione dell'offerta formativa a corsi internazionali b) Proporzioni di studenti iscritti al primo anno (L, LM, LMCU) che hanno conseguito il titolo di accesso all'estero	a) 4 b) 0,03			a) 3 b) 0,02	a) 4 b) 0,03	a) 5 b) 0,05
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.3. Partnership	ADISS	Sviluppo del placement internazionale verso ONG e associazioni no-profit	10%			I	1) n. accordi attivi (Baseline 2017 : 5) 2) n. studenti beneficiari (Baseline 2017 : 5)	1) 12 accordi totali sottoscritti 2) 12 studenti beneficiari	1) 15 accordi totali sottoscritti 2) 15 studenti beneficiari	1) 18 accordi totali sottoscritti 2) 18 studenti beneficiari	1) 10 2) 10	1) 12 2) 12	1) >16 2) > 16
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'offerta formativa	ADISS	Didattica innovativa	15%			I	a) Numero attività Minor e Active Learning Labs a sistema b) Studenti che abbiano completato un minor (verificabile al termine del triennio)	a) 8	a) 12	a) 12 b) 50	7	8	12
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'offerta formativa	ADISS	Didattica online	15%		S	I	Numero insegnamenti blended e online attivi	15 cumulativi in più rispetto all'anno precedente	20 cumulativi in più rispetto all'anno precedente		10	15	>18
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'offerta formativa	ADISS	Supporto al Presidio su processo di Accreditamento AVA	25%			O	Giudizio CEV (voto risultante dall'algoritmo)	Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%				Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%	
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'offerta formativa	ADISS	Interventi per il rafforzamento delle competenze trasversali acquisite dagli studenti	10%			O	1) Realizzazione di un progetto di ateneo per favorire i risultati della formazione secondo i Descrittori di Dublino e sostenere l'apprendimento attivo b) Laboratori didattici attivati nell'offerta formativa	1) entro 21/12/2018 2) 5 laboratori didattici	2) -5 laboratori didattici	2) 5 laboratori didattici	1) entro 31/12/2018 2) 1 laboratorio didattico	1) entro 21/12/2018 2) 5 laboratori didattici	1) entro 31/10/2018 2) 6 laboratori didattici
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	ADISS	Aumento dei Degree Seeker	10%			I	% di aumento dei degree seeker (valore baseline immatricolati: 162)	+15% rispetto anno precedente	+10% rispetto anno precedente	+5% rispetto anno precedente	10% rispetto anno precedente	+15% rispetto anno precedente	>12
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	ADISS	Progetto "Le rotte" per incrementare la percentuale di studenti fuori regione in condivisione con Uff. Comunicazione	10%			I	n. appuntamenti	10	12	14	8	10	>12
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	ADISS	Progetto "Placement 4.0" implementazione dei contatti con stakeholders e rinnovo modalità di intermediazione al lavoro per migliorare l'occupabilità anche dei laureati in materie umanistiche con Ass. ALUMNI e Challenge e School e DSU	10%			I	1) Contatti rispetto anno precedente (valore baseline: 50) 2) Nuovi eventi rispetto anno precedente (valore baseline: 1)	1) +20% rispetto anno precedente 2) n. 1 nuovo evento rispetto all'anno precedente	1) +20% rispetto anno precedente 2) n. 1 nuovo evento rispetto all'anno precedente	1) +10% rispetto anno precedente 2) n. 1 nuovo evento rispetto all'anno precedente	1) + 10% 2) 1 evento	1) +20% rispetto anno precedente 2) n. 2 nuovo evento rispetto all'anno precedente	1) +25% rispetto anno precedente 2) n. 3 nuovi eventi rispetto all'anno precedente
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ADISS	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Implementazione di un sistema di raccolta dei reclami legati ai servizi delle strutture	25%	ASIT		I	Realizzazione del sistema	entro il 30/11/2018			entro il 30/09/2018	entro il 30/06/2018	entro il 31/05/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Revisione della procedura informatica per la gestione del ciclo delle performance	20%	ASIT		I	Attivazione	Implementazione del nuovo sistema entro il 1 dicembre 2018			Implementazione del nuovo sistema entro il 31 dicembre 2018	Implementazione del nuovo sistema entro il 1 dicembre 2018	Implementazione del nuovo sistema entro il 31 ottobre 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Implementazione di un sistema di cost accounting	10%			I	1) Avvio del progetto 2) implementazione del modello	entro il 1/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 1/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Realizzazione di un Audit sul rispetto della normativa Privacy	15%			O	Realizzazione dell'Audit.	entro il 1/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 1/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Supporto alla realizzazione di questionari di customer da usare per la valutazione	15%			O	Realizzazione dei questionari	entro il 1/12/2018			entro il 31/12/2018	entro il 1/12/2018	entro il 1/11/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Supporto alla valutazione processi a rischio per l'Ateneo	15%		A	O	Mappatura processi	entro il 1/11/2018	entro il 31 dicembre	entro il 31 dicembre	entro il 31/12/2018	entro il 1/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Formazione sulla prevenzione della corruzione e della trasparenza.	15%	ARU	A	O	N. di persone a cui è offerta formazione	100	100	100	30	100	Tutto il personale TA a tempo indeterminato
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Ridurre le emissioni di carbonio dell'ateneo	5%	ASIA	S	O	1) KgCO2 scope 1/scope 2/scope 3 2) Elaborare il piano d'Ateneo di riduzione delle emissioni				31 dicembre 2018	30 novembre 2018	30 settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Pubblicazione di un apposito documento all'interno della Sezione Amministrazione Trasparente dei dati di cui all'art. 5, c. 2, del D.M. 168/2011 (dividendi, compensi, remunerazioni e benefici a qualunque titolo ottenuti dai professori e dai ricercatori dalle società aventi caratteristiche di spin off o start up alle quali partecipano)	5%	ARIC	T	O	on/off	entro il 1/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 1/11/2018	entro il 30/6/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	APPS	Monitoraggio dei tempi procedurali usando un sistema a campionatura	5%		A	O	n. processi a rischio monitorati	20	30	40	15	20	25
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Comunicazione, monitoraggio e rendicontazione delle azioni di sostenibilità	10%		S	I	1) Realizzazione di video 2) Numero iscritti newsletter 3) Pubblicazione bilancio di sostenibilità	2) 300; 3) novembre 2018	1) 1 video; 2) 400; 3) settembre 2019	2) 500; 3) settembre 2020	2) 250; 3) dicembre 2018	2) 300; 3) novembre 2018	2) 470; 3) settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Creazione e pubblicazione di un infografico che illustri la struttura della sezione Amministrazione Trasparente e ne faciliti la navigabilità da parte degli utenti	5%		T	I	Data	entro il 30/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Organizzazione Giornata della Trasparenza	5%		T	I	On/off	on			on	on	on
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Promozione di comportamenti sostenibili coinvolgendo la comunità Cafoscarina	5%		S	I	1) Realizzazione campagne di promozione comportamenti sostenibili in linea con gli SGDs; 2) Supporto alle attività studentesche in materia di sviluppo sostenibile	1) realizzazione di una campagna di promozione; 2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile	1) realizzazione di una campagna di promozione; 2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile	1) realizzazione di una campagna di promozione; 2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile	2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile	1) realizzazione di una campagna di promozione; 2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile	1) realizzazione di due campagne di promozione; 2) 1 progetto degli studenti sostenuto da CFSostenibile
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Pubblicazione dei dati sui pagamenti dell'Ateneo in relazione alla tipologia di spesa sostenuta, all'ambito temporale di riferimento e ai beneficiari all'interno della sottosezione "Pagamenti dell'amministrazione"	5%		T	I	Data	entro il 30/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Realizzazione di progetti formativi e innovativi volti al coinvolgimento attivo degli studenti e del territorio	5%		S	I	1) n. progetti gestiti; (baseline 3) 2) n. laureati nell'anno con competenze di sostenibilità; (baseline 50)	1) 2; 2) 60;	1) 1; 2) 60;	1) 1; 2) 60;	1) 1; 2) 30;	1) 2; 2) 60;	1) 3; 2) 60;
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Supporto all'implementazione di perlaPA con l'obiettivo di semplificare la pubblicazione dei dati dei contratti di docenza	5%		T	I	Data	entro il 30/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/9/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Revisione della sottosezione "Bandi di gara e contratti" relativamente alla pubblicazione degli atti delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori distintamente per ogni procedura	5%		T	I	Data	entro il 21/12/2018			entro il 31/12/2018	entro il 21/12/2018	entro il 30/11/2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'offerta formativa	APPS	Assicurare azioni di supporto e accompagnamento dell'Ateneo alla fase di accreditamento AVA (visita CEV)	20%			O	Giudizio CEV (voto risultante dall'algoritmo)	Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%				Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%	
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		APPS	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	Area Comunicazioni	Realizzazione di eventi aperti alle famiglie dei dipendenti e ai figli (family day) e non esclusivi	45%		S	O	n. eventi realizzati	5	5	5	3	5	7
4. Agire da catalizzatore di innovazione		Area Comunicazioni	Valorizzazione del portale spazi di rappresentanza e aule in ottica di una promozione commerciale ma anche culturale	20%			I	Arricchimento delle singole pagine con foto panoramiche e video promozionali	realizzazione del 60% delle attività complessive	implementazione di tutte le pagine dedicate a spazi di rappresentanza		50%	60%	80%
4. Agire da catalizzatore di innovazione		Area Comunicazioni	Diffondere i temi della "cultura della conciliazione" tra tutti i dipendenti dell'Ateneo mediante una campagna di comunicazione ad hoc sul progetto "quali servizi per te?" ed altri eventi	10%		S	I	1)Predisposizione di una campagna di comunicazione ad ampio raggio mediante l'utilizzo di tutti i canali di comunicazione già attivi: cafoscar news, spazio dedicato pagina web dell'ateneo, flyer, web magazine, social network, comunicati stampa 2) aggiornamento e implementazione delle pagine web dedicate alle informazioni per il personale	Entro il 30/11/2018			entro 12/2018	entro 11/2108	entro 07/2018
4. Agire da catalizzatore di innovazione		Area Comunicazioni	Progetti per le celebrazioni ufficiali "150 anni di Ca' Foscari"	50%			O	Realizzazione delle iniziative annunciate in conferenza stampa, efficacia e continuo aggiornamento delle iniziative di diffusione (sito web dedicato, social, ecc.)	95% delle iniziative realizzate nei tempi e nel budget previsto	chiusura budget e archiviazione adeguata dei materiali (ad esempio no consegne all'Archivio Storico)		90%	95%	100%
4. Agire da catalizzatore di innovazione	2.1 Sviluppo dell'Offerta Formativa	Area Comunicazioni	Promozione corsi minor	25%	ADISS		I	1)campagna FB 2)news sito 3) evidenza siti corsi	1) campagna FB marzo/settembre 2) news sul sito unive mar/sett 3) evidenza sui siti dei corsi di laurea			entro ottobre	entro settembre	entro luglio
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.1. Innovazione Sociale e Sviluppo Culturale	Area Comunicazioni	costruzione e rafforzamento rete social di ateneo per una maggiore omogeneità di immagine esterna	25%			I	1) n. followers: Facebook pagina italiana (valore baseline: 36.247 like) Facebook pagina inglese (valore baseline: 12.011 like) Twitter (valore baseline: 16.000) Instagram (valore baseline: 3.000) LinkedIn (valore baseline: 1.980) Flickr (valore baseline: 25) 2) n. account entrati nella rete Ca'Foscarì Social unive.it/social (valore baseline: 19)	1) incremento n. followers e copertura per ciascun canale rispetto al 2017 2) espansione n. account presenti sulla pagina unive.it/social			aumento del 2% rispetto risultati 2017	aumento del 5% rispetto risultati 2017	aumento 10% rispetto ai risultati 2017
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.1. Innovazione Sociale e Sviluppo Culturale	Area Comunicazioni	Realizzazione del programma delle celebrazioni per il 150° anniversario della fondazione dell'Università Ca'Foscarì	20%			I	1) annuncio pubblico dei principali appuntamenti 2) realizzazione conferenza stampa; 3) n. citazioni delle celebrazioni in rassegna stampa 4) n. incontri follow up 5) raccolta rassegna stampa completa	3) almeno 60 citazioni stampa/passaggi radio-televisivi	4) 1-2 incontri; 5) 30/04/2019	no	<30	60	>65
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Area Comunicazioni	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARIC	Publicazione di un apposito documento all'interno della Sezione Amministrazione Trasparente dei dati di cui all'art. 5, c. 2, del D.M. 168/2011 (dividendi, compensi, remunerazioni e benefici a qualunque titolo ottenuti dai professori e dai ricercatori dalle società aventi caratteristiche di spin off o start up alle quali partecipano)	10%	APPS	T	O	on/off	entro il 1/11/2018			entro il 31/12/2018	entro il 1/11/2018	entro il 30/6/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARIC	Revisione regolamento conto terzi e Regolamento Premialità su progetti UE per Docenti e PTA	20%	ARU ABIF	T	O	1) Stesura bozza e condivisione con Direzione 2) Approvazione regolamento da parte degli organi di governo	1) Entro 28/02/2018 2) entro il 31/03/2018			1) Entro 31/03/2018 2) entro il 31/05/2018	1) Entro 28/02/2018 2) entro il 31/03/2018	1) Entro il 15/02/2018 2) entro il 31/03/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARIC	Ottimizzare la gestione delle risorse interne per la ricerca e definizione nuovi strumenti di allocazione risorse a valere sul fondo di supporto	10%			O	Numero di iniziative realizzate su iniziative previste dal piano delle attività	100%	100%	100%	80%	100%	120% (nuove iniziative non previste)
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARIC	Publicazione sul sito internet della lista dei revisori per tutti i finanziamenti alla ricerca erogati	5%		A	O	on/off	on	on		pubblicazione entro i termini	con almeno 1 settimana di anticipo sui termini	con almeno 2 settimane di anticipo sui termini
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.2 Sviluppo dell'Innovazione e dell'imprenditorialità	ARIC	Sviluppo di strumenti per la gestione del rapporto ateneo - imprese e per la valorizzazione della proprietà intellettuale	15%			I	1) Definizione di strumenti per promuovere i rapporti con le imprese: policy, modelli contrattuali, materiali di comunicazione 2) n. ricercatori che hanno utilizzato i servizi PINK (valore baseline: 30)	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 3 2) +10% rispetto anno precedente	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 5 2) +10% rispetto anno precedente	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 5 2) +10% rispetto anno precedente	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 2 2) +5% rispetto anno precedente	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 3 2) +10% rispetto anno precedente	1) n. imprese con cui si avvia la collaborazione mirata: 5 2) +20% rispetto anno precedente
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.2 Sviluppo dell'Innovazione e dell'imprenditorialità	ARIC	Sviluppo Dottorati Innovativi (Internazionali, Intersectoriali/Industriali, Interdisciplinari)	10%	Dipartimenti		I	n. convenzioni attivate per Dottorati Innovativi valore baseline 2016: 4	12	14	14	10	12	14
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Entrate da finanziamenti europei, nazionali e regionali per la ricerca su bandi competitivi	20%			I	Entrate da finanziamenti su ricerca collaborativa (valore baseline 2016: 4,4 milioni di Euro - per anno di approvazione finanziamento)	aumento del 15% rispetto al 2016	aumento del 20% rispetto al 2016	aumento del 30% rispetto al 2016	aumento > 10%	aumento > 15%	aumento > 30%
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Informazione e formazione sulle opportunità di finanziamento regionali, nazionali, europee	10%			I	1) Definizione di un piano annuale di attività informative 2) % realizzazione del piano	1) definizione piano 2) 100%			1) definizione piano entro 31/08/2018 2) 100% entro il 31/12/2018	1) definizione piano entro 30/06/2018 2) 100% entro 31/12/2018	1) definizione piano entro 31/03/2018 2) 100% entro 30/11/2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Miglioramento gestione budget individuale per attività di ricerca nazionale/internazionale dei dottorandi ed elevazioni per periodi di studio all'estero	10%			I	Tempo di gestione (valore baseline: 10 giorni)	+10% rispetto anno precedente	+10% rispetto anno precedente	+10% rispetto anno precedente	-5% rispetto anno precedente	-10% rispetto anno precedente	-20% rispetto anno precedente
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Promuovere l'attrazione e la circolazione di ricercatori di talento, in particolare Marie Curie e ERC	10%			I	1) ERC: numero di proposte sopra soglia o grant acquisiti; 2) Marie Curie: fellowships acquisite da Ca' Foscari;	1) 2 ERC 2) 5 Marie Curie	1) 2 ERC 2) 6 Marie Curie	1) 2 ERC 2) 6 Marie Curie	1) 1 ERC 2) 4 Marie Curie	1) 2 ERC 2) 5 Marie Curie	1) 3 ERC 2) 8 Marie Curie
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Sviluppo della progettualità internazionale per la ricerca collaborativa e implementazione iniziativa "Research for Global Challenges"	25%			I	Numero proposte presentate su bandi per ricerca collaborativa (valore baseline: 69)	aumento del 30% rispetto al 2016	aumento del 35% rispetto al 2016	mantenimento del valore 2019	+20%	+30%	+40%
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Predisposizione di un regolamento di Ateneo per l'attribuzione di un top up a ricercatori che beneficiano di borse finanziate con fondi comunitari per allinearle alle retribuzioni medie della CE (obiettivo HRS4R)	25%	ARU		O	Approvazione da parte degli organi accademici del nuovo regolamento	Approvazione da parte degli organi accademici del nuovo regolamento entro il 31 luglio 2018	pienamente operativo	pienamente operativo	31/12/2018	Approvazione da parte degli organi accademici del nuovo regolamento entro il 31 luglio 2018	30/05/2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARIC	Supporto alla progettazione	25%			O	definizione di strumenti per: - il coordinamento della partecipazione - il miglioramento della rendicontazione dei progetti finanziati - consentire ai non strutturati di presentare proposte progettuali	utilizzo 100% strumenti	utilizzo 100% strumenti	utilizzo 100% strumenti	entro 2018	entro Settembre 2018	entro Luglio 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARIC	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Predisposizione del Nuovo Piano Welfare di Ateneo	20%		S	I	a) Definizione Nuovo Piano Welfare b) Individuazione Provider per fornitura servizi web Welfare	a) 31/05/2018 b) 21/12/2018			a) 30/06/2018 b) 31/12/2018	a) 31/05/2018 b) 21/12/2018	a) 28/02/2018 b) 30/11/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	ARU	Predisposizione di un progetto per la formazione e per il miglioramento delle capacità didattiche dei ricercatori di tutti i livelli, anche in relazione a modalità innovative di erogazione legate a esigenze di corsi internazionali in inglese e all'uso delle nuove tecnologie (Obiettivo HRS4R)	10%			I	1) Definizione piano di formazione previa analisi dei fabbisogni 2) Realizzazione corsi di formazione previsti dal piano	2) 100% corsi di formazione previsti nell'anno (almeno 3)	2) 100% corsi previsti nell'anno nel piano di formazione		75%	95% (almeno 3 corsi)	100%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	ARU	Progetto "Smartworking @Ca' Foscari" -	10%		S	I	1) Approvazione del Progetto "Smartworking@Ca'Foscari"	31/07/2018			31/10/2018	31/07/2018	31/05/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	ARU	Sviluppo piano di progetto triennale post Good Place to Work	20%		S	I	1) definizione del piano 2) attività annuali	1) 31 dicembre 2018	2) 100%	2) 100%	1) 31 gennaio 2019	1) 31 dicembre 2018	1) 30 novembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	ARU	Sviluppo modello professionale	20%		S	I	1) estensione del modello 2) applicazione modello ai sistemi di selezione, formazione, valutazione performance	1) aprile 2018 2) novembre 2018			1) giugno 2018 2) dicembre 2018	1) aprile 2018 2) novembre 2018	1) marzo 2018 2) ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	ARU	Revisione modello incentivazione dirigenti da applicarsi alla valutazione performance anno 2017 e seguenti	10%			I	1) presentazione proposta al DG 2) approvazione CDA	1) marzo 2018 2) aprile 2018			1) maggio 2018 2) giugno 2018	1) marzo 2018 2) aprile 2018	1) marzo 2018 2) marzo 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.2 Sviluppo del Personale Tecnico-Amministrativo	ARU	Analisi di fattibilità per l'informatizzazione del processo di gestione della formazione per il personale, scelta applicativo e sperimentazione per attivazione gestione attività con applicativo	10%			O	1) Scelta del nuovo applicativo 2) Sperimentazione nuovo applicativo	2)30 ottobre 2018			31/12/2018	30 ottobre 2018	31/07/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARU	Formazione sulla prevenzione della corruzione e della trasparenza.	15%	APPS	A	O	N. di persone a cui è offerta formazione	100	100	100	30	100	Tutto il personale TA a tempo indeterminato
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARU	Predisposizione del Regolamento d'Ateneo per l'autorizzazione di incarichi extraistituzionali per il personale T/A e CEL e adattamento procedura informatizzata già utilizzata dai docenti per personale T/A e CEL	10%		A	O	1) Approvazione Regolamento; 2) Adozione procedura informatizzata per autorizzazione incarichi extraistituzionali	2) 30/4/2018			30 giugno 2018	30 aprile 2018	entro il 31 marzo 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ARU	Revisione regolamento conto terzi e Regolamento Premialità su progetti UE per Docenti e PTA	15%	ABIF ARIC	T	O	1) Stesura bozza e condivisione con Direzione 2) Approvazione regolamento da parte degli organi di governo	1) Entro 31/03/2018 2) entro il 31/10/2018			1) Entro 31/03/2018 2) entro il 30/11/2018	1) Entro 31/03/2018 2) entro il 31/10/2018	1) Entro il 15/02/2018 2) entro il 31/03/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Redazione di un unico codice che coniughi le finalità del codice etico e del codice di comportamento che contempli tutte le previsioni del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2018-2020	10%		A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	- Redazione di Linee Guida sulla rotazione dei Segretari di Dipartimento - redazione di Linee Guida sulla rotazione dei Responsabili Unici di Procedimento (RUP), dei Presidenti delle Commissioni di Valutazione e di figure similari nell'ambito di appalti e affidamenti	5%	ASIA	A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	31 ottobre 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	2. Ricerca - Previsione di conseguenze sanzionatorie per la trasgressione dei principi di trasparenza, correttezza, imparzialità, astensione in caso di conflitti di interesse e incompatibilità applicati alla valutazione dei progetti di ricerca.	5%	ARIC	A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	4. Organizzazione della didattica - A fronte della comunicazione delle nomine dei componenti della Commissione di Esperti della Valutazione per l'accreditamento delle sedi e dei corsi di studio, verifica sull'esistenza di situazioni di conflitto di interesse ed eventuale richiesta all'ANVUR di sostituzione del componente interessato. - Previsione della compilazione con cadenza settimanale, da parte di professori e ricercatori, del registro delle lezioni. - Previsione che se la sovrapposizione delle attività accademiche può comportare l'assenza del docente a una lezione programmata, l'assenza, ancorché sostituita da un collaboratore, deve essere assolutamente residuale ed eccezionale. - Previsione dell'astensione in caso di conflitto di interesse nello svolgimento di esami di profitto o altre funzioni didattiche anche in veste di componente di commissioni.	5%	ADISS APPS	A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Integrazione dei Regolamenti di Ateneo per il reclutamento di docenti e ricercatori con la previsione che nelle dichiarazioni sull'insussistenza di conflitto di interesse rese dai commissari siano esplicitati gli eventuali rapporti intercorsi o in essere fra componenti e candidati	5%		A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Integrazione dei Regolamenti di Ateneo per il reclutamento di docenti e ricercatori: incarico di commissario in un concorso limitato a un massimo di 2 procedure all'anno	5%		A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	30 settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Integrazione dei Regolamenti di Ateneo per il reclutamento di docenti e ricercatori: - commissioni per il reclutamento dei ricercatori e dei professori: almeno tre membri in maggioranza esterni;	5%		A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	30 settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Integrazione delle Linee Guida sulle procedure di selezione: stabilire nei regolamenti la necessità di una motivazione rafforzata per il ricorso alla chiamata ai sensi dell'art. 24, 6 L. 240/2010	5%		A	O	Data	1 dicembre 2018			31 dicembre 2018	1 dicembre 2018	30 settembre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ARU	Sviluppo di iniziative di Training rivolte all'acquisizione ed allo sviluppo di soft skills soprattutto per i giovani ricercatori (Focus su Public speaking, project management, gestione proprietà intellettuale, terza missione, corsi per la progettazione europea e italiana (obiettivo HRS4R)	10%	ARIC ARU	S	I	1) Definizione piano di formazione 2) Realizzazione corsi di formazione previsti dal piano	2) 100% n. corsi previsti nel piano			75%	95%	100%

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ARU	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Gare per acquisti condivisi	10%			I	Aggiudicazione delle gare per gli acquisti di ateneo (catering, carta, servizi di cancelleria, agenzie di viaggio)	30 novembre 2018			31 dicembre 2018	30 novembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Approvazione nuovo regolamento sugli acquisti e redazione manuale/vademecum su procedure di acquisto	20%		T	O	1) Approvazione nuovo regolamento sugli acquisti 2) redazione manuale/vademecum su procedure di acquisto	2) Febbraio 2018			31 marzo 2018	28 febbraio 2018	1 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Ridurre le emissioni di carbonio dell'ateneo	20%	APPS	S	O	1) KgC02 scope 1/scope 2/scope 3 2) Elaborare il piano d'Ateneo di riduzione delle emissioni	2) redazione piano d'ateneo			31 dicembre 2018	30 novembre 2018	30 settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Riduzione dei consumi di gas per le principali sedi amministrative	25%		S	O	Riduzione dei metri cubi di gas consumati (baseline 873.621 Smc)	-4%	-7%		-3%	-4%	-5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Riduzione dei consumi elettrici per le principali sedi amministrative	20%		S	O	kWh consumati nelle varie sedi dell'Ateneo (valore di riferimento anno 2016)	-3% rispetto anno 2017	-6%		-2%	-3%	-4%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIA	Riduzione del potere decisionale del RUP	10%		A	O	Accordo bonario oltre 100.000 euro da approvare in CDA	on	on		on	on	on
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	ASIA	Realizzazione Residenza universitaria di Via Torino	10%			I	1) Approvazione progetto bonifica; 2) Avvio procedure di gara per l'affidamento della DL; 3) Avvio procedure di gara per i lavori di bonifica di Via Torino (DATA DI PUBBLICAZIONE BANDO DI GARA) 4) Completamento dei lavori di bonifica 5) Aggiudicazione gara per la realizzazione della Residenza di Via Torino.	4) 30 settembre 2018 5) 31 gennaio 2019			4) Agosto 2018 5) 31 marzo 2019	4) 30 settembre 2018 5) 31 gennaio 2019	4) Maggio 2018 5) 31 dicembre 2018
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	ASIA	Realizzazione Residenza universitaria di S. Giobbe	10%			I	1) Avvio procedure di gara per l'affidamento della DL; 2) Avvio procedure di gara per l'affidamento lavori (DATA PUBBLICAZIONE DEL BANDO DI GARA) 3) Avanzamento lavori	23%	3) 85%	3) 100%	20%	23%	27%
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	ASIA	Ristrutturazione del Magazzino 4 S. Basilio per ospitare Sciences Gallery e aule	10%			I	1) Avvio procedure di gara per l'affidamento della progettazione e Direzione Lavori (DATA DI PUBBLICAZIONE DEL BANDO DI GARA) 2) Aggiudicazione incarico progettazione e D.L.; 3) Coordinamento e approvazione progetti definitivo ed esecutivo 4) Aggiudicazione gara per lavori	3) dicembre 2018	4) marzo 2019		3) Dicembre 2018	3) dicembre 2018	3) 1 Ottobre 2018
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	ASIA	Realizzazione Residenza universitaria di S. Marta	5%			I	Recupero area S. Marta a Residenza universitaria: 1) SORVEGLIANZA DEGLI ADEMPIMENTI DEL CONTRATTO DI CONCESSIONE. 2) completamento alloggi demo	1) 50% 2) Ottobre 2018	1) 100%		1) 30% 2) Dicembre 2018	1) 50% 2) Ottobre 2018	1) 55% 2) Ottobre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	VEGA consegna spazi al Centro IIT@Ca' Foscari	5%			I	1) consegna degli spazi	1) novembre 2018			1) dicembre 2018	1) novembre 2018	1) ottobre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	Adeguamento impiantistico, miglioramento sismico e funzionalizzazione di Ca' Bottacin	10%			I	1) Fine lavori (Conclusione del restauro) 2) Attuazione piano trasferimenti (ECLT; Confucio; Centro Humanities and social Changes; altri centri Cinese e Coreano)	1) novembre 2018 2) dicembre 2018			1) dicembre 2018 2) gennaio 2019	1) novembre 2018 2) dicembre 2018	1) ottobre 2018 2) novembre 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	Adeguamento norme prevenzione incendi e miglioramento sismico di Ca' Cappello	10%			I	1) Progettazione preliminare ed aggiudicazione incarico progettazione definitiva ed esecutiva; 2) Coordinamento e approvazione progetti definitivo ed esecutivo	1) agosto 2018 2) gennaio 2019			1) settembre 2018 2) marzo 2019	1) agosto 2018 2) gennaio 2019	1) luglio 2018 2) dicembre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	Manutenzione straordinaria e funzionalizzazione della nuova sede del DSAAM al complesso delle Terese	10%			I	1) Stipula accordo permuta 2) Progettazione preliminare e aggiudicazione incarico progettazione definitiva ed esecutiva;	1) ottobre 2018 2) aprile 2019			1) novembre 2018 2) maggio 2019	1) ottobre 2018 2) aprile 2019	1) 30 settembre 2018 2) marzo 2019
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	Miglioramento sismico di Malcanton Marcorà	10%			I	1) Avvio procedure di gara per l'affidamento dell'incarico di progettazione e DL; 2) Aggiudicazione progettazione definitiva ed esecutiva; 3) Coordinamento e approvazione progetti definitivo ed esecutivo	1) giugno 2018 2) ottobre 2018	3) febbraio 2019		1) agosto 2018 2) dicembre 2018	1) giugno 2018 2) ottobre 2018	1) maggio 2018 2) settembre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	ASIA	Realizzazione edificio Epsilon	10%			I	1) Aggiudicazione incarico progettazione e D.L. 2) Avvio procedura di gara per affidamento lavori 3) aggiudicazione gara per lavori;	2) ottobre 2018 3) dicembre 2018			2) novembre 2018 3) gennaio 2018	2) ottobre 2018 3) dicembre 2018	2) settembre 2018 3) novembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ASIA	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Rinnovo tecnologico	30%			I	N. Progetti di rinnovo tecnologico completati su aree complesse	2 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate	2 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate	2 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate	1 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate	2 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate	3 progetti di rinnovo tecnologico su strutture decentrate
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Revisione della procedura informatica per la gestione del ciclo delle performance	25%			I	Attivazione del sistema	Implementazione del nuovo sistema entro il 1 dicembre 2018			Implementazione del nuovo sistema entro il 31 dicembre 2018	Implementazione del nuovo sistema entro il 1 dicembre 2018	Implementazione del nuovo sistema entro il 31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Implementazione di un sistema di raccolta dei reclami legati ai servizi delle strutture	20%	APPS		I	Realizzazione del sistema	entro il 30/09/2018			entro il 31/12/2018	entro il 30/09/2018	entro il 31/07/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Inserire nel sito web di Ca' Foscari il contatore delle visite della sezione Amministrazione Trasparente.	1%		T	I	Inserimento contatore	on		on			
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Supporto ai progetti di ricerca	45%			O	N. di progetti di ricerca supportati con lo sviluppo applicativo o con la realizzazione di siti web	3	3	3	1	3	5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Dematerializzazione	40%			O	Numero di nuove applicazioni sviluppate o di procedure reingegnerizzate	implementazione di 5 nuove applicazioni per la dematerializzazione	implementazione di 5 nuove applicazioni per la dematerializzazione	implementazione di 5 nuove applicazioni per la dematerializzazione	implementazione di 3 nuove applicazioni per la dematerializzazione	implementazione di 5 nuove applicazioni per la dematerializzazione	implementazione di 7 nuove applicazioni per la dematerializzazione
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	ASIT	Implementazione dei sistemi tecnologici a supporto della didattica	10%	ASIA		O	N. di interventi realizzati	Interventi su 2 dipartimenti	Interventi su 3 dipartimenti	Interventi su 3 dipartimenti	Interventi su 1 dipartimento	Interventi su 2 dipartimenti	Interventi su 3 dipartimenti
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	ASIT	Revisione sistemi di videosorveglianza	24%			I	Revisione sistemi di videosorveglianza. Stipul del contratto con la ditta appaltante e avvio dei lavori.	30 novembre 2018			31 dicembre 2018	30 novembre 2018	30 settembre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		ASIT	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		DG-OC	Consolidare il sistema di Firma digitale dei verbali del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione in Titulus Organi, avviata in via sperimentale nel 2017	34%			I	N. verbali SA e CdA approvati nell'anno di riferimento firmati digitalmente in Titulus Organi	95% dei verbali SA e CdA approvati nell'anno di riferimento firmati digitalmente in T.O.			90% dei verbali SA e CdA approvati firmati digitalmente in T.O.	95% dei verbali SA e CdA approvati firmati digitalmente in T.O.	100% dei verbali SA e CdA approvati firmati digitalmente in T.O.

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DG-OC	Tempestività nelle liquidazioni di compensi e di rimborsi spese ad Organi istituzionali (Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei conti, Difensore degli Studenti)	34%			I	Percentuale di liquidazione dei Compensi e dei Rimborsi spese relativi all'anno di riferimento	90% dei compensi e dei rimborsi spese liquidati nella tempistica prevista: - gettoni di presenza CdA, entro i 30 giorni successivi a ciascun quadrimestre; - compensi Collegio dei Revisori dei Conti, entro i 30 giorni successivi a ciascun trimestre; - compenso del Difensore degli Studenti, entro 30 giorni dalla data di presentazione della fattura di ciascun semestre - rimborsi spese, entro 90 giorni dalla data di presentazione della documentazione			80% dei compensi e dei rimborsi spese liquidati nella tempistica prevista	90% dei compensi e dei rimborsi spese liquidati nella tempistica prevista	100% dei compensi e dei rimborsi spese liquidati nella tempistica prevista
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DG-OC	Pubblicazione dei verbali con i relativi allegati del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione firmati digitalmente entro 15 giorni dall'approvazione	32%		T	I	Percentuale di verbali pubblicati entro 15 gg dall'approvazione	90% dei verbali pubblicati entro 15 gg dall'approvazione			85% dei verbali pubblicati entro 15 gg dall'approvazione	90% dei verbali pubblicati entro 15 gg dall'approvazione	100% dei verbali pubblicati entro 15 gg dall'approvazione
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		DG-OC	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	100%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
4. Agire da catalizzatore di innovazione		SBA	Autoprestito fv SBA	15%	ASIT		I	aggiudicazione della gara	entro novembre			Entro Dicembre 2018	Entro novembre 2018	Entro ottobre 2018
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.1. Innovazione Sociale e Sviluppo Culturale	SBA	Sviluppare le funzioni di intermediazione e promozione dell'informazione scientifica a più livelli (user education + terza missione)	10%			I	n. eventi	3 SBA + 5 in biblioteche			3 SBA + 3 in biblioteche	3 SBA + 5 in biblioteche	5 SBA + 5 in biblioteche
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		SBA	Inserimento in Moodle di corsi per utenti	20%	ADISS		I	N° prodotti e-learning inseriti	5	10		3	5	7
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	SBA	Riassetto spazi e collezioni librerie in funzione della creazione di servizi differenziati per lo studio: interventi BAUM e depositi librari	25%	ASIA		I	Superficie modificata /superficie totale	25%	5%		20%	25%	30%
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4. Vita studentesca	SBA	Aggiudicazione gara personale di supporto all'estensione dell'orario di apertura delle biblioteche	45%	ASIA		O	Tempi di aggiudicazione	entro ottobre			Entro dicembre 2018	entro ottobre	Entro settembre 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto		SBA	Supporto alla valutazione riviste di eccellenza	50%	APPS		O	Pubblicazione elenchi riviste di eccellenza	entro agosto			Entro ottobre 2018	entro agosto	Entro luglio 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	SBA	Sperimentare l'arricchimento dei metadati in IRIS ARCA per aumentare il valore semantico e la ricercabilità dei prodotti inseriti nel repository	30%	ARIC		I	n. di record modificati	20%	35%		15%	20%	30%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		SBA	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	SIST-AG	Traduzione della normativa citata nei contratti sottoscritti dai ricercatori provenienti dall'estero (action plan HRS4R)	40%		T	I	on/off	traduzione dello Statuto codici regolamenti pdoc entro 31 ottobre 2018			traduzione entro 30 novembre 2018	traduzione 31 ottobre 2018	traduzione entro 30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	SIST-AG	Adozione policy di gestione documentale e manuale gestione protocollo	95%		T	O	Adozione policy e manuale	30/06/2018			30/10/2018	30/06/2018	31/03/2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		SIST-AG	predisposizione policy sulla redazione della normativa regolamentare (con modelli) e conseguente allineamento su web della stessa	60%			I	1) predisposizione documento e format 2) percentuale aggiornamento normativa web	1) entro il 21/12/2018 2) 40%			1) entro il 31/12/2018 2) 30%	1) entro il 21/12/2018 2) 40%	1) entro il 30/11/2018 2) 50%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		SIST-AG	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	SIST-AL	Implementazione dati nel cruscotto gestionale del contenzioso, integrato nel sistema informatico di Ateneo (da seguito all'obiettivo di performance n. 009977 del 2016)	100%		A	I	1) Riduzione del valore dell'IPR 2) on/off	2) 30 novembre 2018			31 dicembre 2018	30 novembre 2018	31 ottobre 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		SIST-AL	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	100%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	SPPR	Implementazione di nuove procedure del Sistema di Gestione per la salute e sicurezza	33%		S	I	[numero procedure presentate]/[numero richieste dalla Direzione]*100	1	1	1	0,7	1	1,1
2. Creare un'esperienza trasformativa di studio	2.4 Vita studentesca	SPPR	Redazione del documento di Valutazione dei rischi lavorativi per le sedi e dei rischi trasversali in ambito della didattica e della vita studentesca	34%		S	I	[numero dvr trasmessi al DL]/[Totali programmati]*100	1	1	1	0,7	1	1,1
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.3 Strutture e infrastrutture di ricerca	SPPR	Redazione del documento di Valutazione dei rischi lavorativi per le sedi e dei rischi trasversali in ambito della ricerca	33%		S	I	[numero dvr trasmessi al DL]/[Totali programmati]*100	1	1	1	0,7	1	1,1
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		SPPR	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	100%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DAIS	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	20%			I	Adozione regolamento	Adozione del regolamento entro il 31 marzo 2018			30 aprile 2018	Adozione del regolamento entro il 31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diverse tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	25%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	10%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DAIS	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	10%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DEC	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	20%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno)	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DEC	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		DEC	Supportare gli organi di governo (Direzione, Consiglio) nella gestione efficace del progetto "Dipartimento di eccellenza"	25%			I	1) Avvio procedure di reclutamento del personale (come da piano di progetto): deliberazione del Consiglio di Dipartimento 2) Definizione policy di funzionamento e piano di comunicazione del Centro VERA (in seno al Dipartimento di Eccellenza)	1) 31/3/2018	2) giugno 2019		on/off	on/off	1) Avvio procedure di reclutamento del personale: deliberazione del Consiglio di Dipartimento entro febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DFBC	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	20%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DFBC	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
3. Acquisire una piena visibilità internazionale		DFBC	Realizzazione di materiale informativo per open day e per agenti internazionali finalizzato all'aumento di degree seeker	10%			I	1) realizzazioni brochure 4 CdL Magistrali 2) realizzazione brochure 4 CdL Triennali 3) aggiornamento testi	1) entro il 30 aprile 2018	2) entro il 15/02/2019	3) aggiornamento entro 15/02/2020	entro il 30 giugno	entro il 30 aprile	entro il 31 marzo 2018
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		DFBC	Supporto alla realizzazione di percorsi laboratoriali per l'innovazione della didattica	10%			I	1) supporto alla realizzazione di 1 percorso per anno accademico 2) comunicazione dell'iniziativa	on entro 2018	on entro 2019	on entro 2020	31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	31 settembre 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Strutture e Infrastrutture di ricerca	DFBC	Arricchimento della collezione degli archivi Dipartimentali e loro migliore fruizione sia relativamente agli orari di apertura che alle procedure di accesso.	5%			I	tempistiche di aggiornamento della pagina web dedicata agli archivi dalla data di comunicazione della pubblicazione di un nuovo prodotto di ricerca relativo agli archivi di Dipartimento (tesi di laureandi e pubblicazioni di ricercatori del Dipartimento o utenti esterni)	1 mese			1 mese e mezzo	1 mese	2 settimane
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DMAN	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	Progetto di eccellenza: supporto tecnico alla programmazione e al reclutamento del personale docente e PTA, previsto reclutamento 12 posizioni (8 docenti + 3 PTA)	20%			I	Reclutamento posizioni	almeno il 33% del personale arruolato	almeno il 66% del personale arruolato	reclutamento completato	25%	33%	50%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	20%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diverse tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DMAN	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	DMAN	Supporto allo sviluppo e formalizzazione di nuovi accordi con università straniere volti alla stipula di doppi diplomi e all'incremento dei degree seekers	5%			I	% di aumento degree seekers (valore baseline aa 2015/16 n.13)	+ 50% rispetto anno precedente	+ 100% rispetto anno precedente		40%	50%	100%
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.2 Coordinamento e gestione	DMAN	Coordinamento tra DMAN e DSU per la gestione del progetto H2020 Odyceus attraverso incontri semestrali	5%	DSU DMAN		I	1) Numero di incontri organizzati per anno; 2) Monitoraggio spese sostenute e budget 3) Costruire archivio di progetto 4) Predisporre reporting period per EU	4) entro 30/06/18			4) entro 31/08/18	4) entro 30/06/18	4) entro 30/04/18
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	DMAN	Sviluppo progetti di didattica innovativa e terza missione	5%		S	I	1) n. attività mirate all'organizzazione dei laboratori e a consolidare il rapporto con imprese, istituzioni e territorio 2) n. comunicati stampa	1) organizzazione 4 incontri: 2. incontri istituzionali (Experior day e Consilium) e 2 workshop di didattica innovativa 2) Incremento del 10% del n. di comunicati stampa e relative uscite sulla stampa	1) organizzazione 4 incontri: 2. incontri istituzionali (Experior day e Consilium) e 2 workshop di didattica innovativa 2) Mantenimento n. di comunicati stampa e relative uscite sulla stampa		1) organizzazione 3 incontri: 2. incontri istituzionali (Experior day e Consilium) e 1 workshop di didattica innovativa 2) Incremento del 10% del n. di comunicati stampa e relative uscite sulla stampa	1) organizzazione 4 incontri: 2. incontri istituzionali (Experior day e Consilium) e 2 workshop di didattica innovativa 2) Incremento del 10% del n. di comunicati stampa e relative uscite sulla stampa	1) organizzazione 6 incontri: 3. incontri istituzionali (Experior day e Consilium) e 3 workshop di didattica innovativa 2) Incremento > 30% del n. di comunicati stampa e relative uscite sulla stampa
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		DSAAM	digitalizzazione del processo di iscrizione alle certificazioni linguistiche erogate dal DSAAM (pagamenti da parte dello studente e documentazione on line)	5%	ABIF/ASIT		I	n. di tipi di proficiency informatizzati	tutti (JLPT, HSK, HSKK, TOPIK) entro il 31/12/2018			almeno 3 entro il 31/12/2018	tutti entro il 31/12/2018	tutti entro il 30/06/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DSAAM	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	10%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	5%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSAAM	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.2 Internazionalizzazione e dell'offerta formativa	DSAAM	Gestione del Progetto erasmus+ JMD Master MIM dal 15-16 fino al 2019 (pluriennale) e proposizione nuovo Progetto	5%			I	1) Rispetto delle scadenze per tutte le attività del progetto; 2) Presentazione nuova CALL	1) monitoraggio budget per report finale al 30/11/18 2) on	report finale 15 dicembre		1) monitoraggio budget per report finale al 31/12/18 2) on	1) monitoraggio budget per report finale al 30/11/18 2) on	1) monitoraggio budget per report finale al 30/09/18 2) on
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		DSAAM	Progetto Dipartimenti di Eccellenza: supporto alla gestione efficace del progetto (2018: avvio progetto, realizzazione macro-attività previste (istituzione Centro MAP, reclutamenti personale, istituzione nuovo corso laurea LAMAC per a.a. 2018-19) e monitoraggio	15%			I	attività previste per il 1° anno di progetto 1. Istituzione Centro MAP 2. reclutamenti personale	1) on 2) 90% previsto per 2018			1) on 2) 60% previsti per 2018	1) on 2) 90% previsti in servizio al 31/12/18	1) on 2) 100% previsti per 2018 in servizio al 31/12/18
1. Promuovere una ricerca d'impatto		DSAAM	Gestione del progetto ERC FLOS: reclutamento del personale e supporto alla realizzazione delle attività previste nel primo anno di progetto	15%			I	n. di risorse umane reclutate/risorse umane previste nel 1° anno di progetto	90% entro 31/12/2018	rendiconto entro la scadenza del 30/09/2019	realizzazione obiettivi di progetto	70%	90% entro 31/12/2018	100% entro 31/10/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DSLCC	Progetto di Eccellenza: supporto tecnico alla programmazione e al reclutamento del personale docente e pta (11 docenti + 1 tecnico informatico)	25%			I	Reclutamento del personale docente e TA come previsto dal quadro D.4. del progetto	almeno il 33% del personale arruolato	almeno il 66% del personale arruolato	reclutamento completato	25%	33%	50%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DSLCC	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	20%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi ineleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30 giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSLCC	Pubblicazione su web di "vademecum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DSMN	Progetto on boarding HRS4R	10%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSMN	Migliorare gestione progetti	15%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi inleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSMN	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	5%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSMN	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSMN	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 settembre 2018			31 dicembre 2018	30 settembre 2018	30-giu-18
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSMN	Pubblicazione su web di "vademeum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
3. Acquisire una piena visibilità internazionale		DSMN	Incremento delle azioni di internazionalizzazione: aumento degli accordi di partenariato internazionale (valore baseline: 0) e aumento del numero degli ospiti stranieri (VP/ studenti/dottorandi, ricercatori in visita; valore baseline: 9)	5%			I	1) n. accordi di partenariato internazionale attivi 2) n. ospiti stranieri (VP/studenti/dottorandi, ricercatori in visita)	1) 6 (+ 2 rispetto all'anno precedente) 2) 12 (+ 2 rispetto all'anno precedente)	1) 8 (+ 2 rispetto all'anno precedente) 2) 14 (+ 2 rispetto all'anno precedente)		1) 5 2) 11	1) 6 2) 12	1) 8 2) 14
1. Promuovere una ricerca d'impatto		DSMN	Progettazione di un corso di dottorato innovativo di carattere intersettoriale su tematiche riguardanti i bio-nanomateriali.	25%			I	ON/OFF	acquisizione di fondi esterni per allocare almeno 4 borse per il nuovo dottorato			acquisizione fondi per 3 borse	acquisizione fondi per 4 borse	acquisizione fondi per 6 borse
1. Promuovere una ricerca d'impatto		DSMN	Creazione di un servizio di supporto tecnico scientifico/amm.vo al nuovo Centro per la Strumentazione Interdipartimentale che sarà attivato presso il Polo scientifico di via Torino	5%	DAIS		I	% di realizzazione del servizio	90% delle attività di supporto necessarie a regime			50% delle attività di supporto necessarie a regime	90% delle attività di supporto necessarie a regime	100% delle attività di supporto necessarie a regime
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1. Sviluppo del corpo docente	DSU	Progetto on boarding HRS4R	5%			I	1) Approvazione policy 2) Somministrazione questionario indagine CS nuovi assunti	2) 4 su 5 (valutazione media 2018)	2) 4 su 5 (valutazione media 2019)	2) 4 su 5 (valutazione media 2020)	3 su 5	4 su 5	5 su 5
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	Adozione regolamento di funzionamento (presentazione agli organi)	10%		T	I	Adozione regolamento	31/03/2018			30 aprile 2018	31 marzo 2018	28 febbraio 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	Migliorare gestione progetti	10%		A	I	Tasso di insussistenza nei progetti rendicontati (mancato riconoscimento per costi inleggibili su totale preventivato nell'anno);	<2%			<3%	<2%	<1,5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	riduzione dei tempi di pagamento di rimborsi e compensi a conferenzieri e ospiti	5%			I	Percentuale di pratiche evase entro 30 gg. (per i compensi dalla data di prestazione, per i rimborsi dalla data di presentazione dei giustificativi)	70%	80%	90%	75%	80%	95%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	Corretto uso delle attrezzature di ateneo	5%		A	I	Verifica a campione dell'inventario e asseveramento del registro cespiti nei casi dubbi.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	31 agosto 2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	Pubblicazione su web di "vademeum" di procedure dipartimentali, in ottica di semplificazione, efficacia e trasparenza verso utenti interni ed esterni (triennale)	5%		T	I	n. vademecum pubblicati (nuovi o aggiornamento degli esistenti)	3	3		2 su 3	3 su 3	3 su 3 e uno anche in lingua straniera (Inglese o altra lingua)
4. Agire da catalizzatore di innovazione		DSU	Mostra Celebrazioni 150 anni Ca' Foscari	3%			I	percentuale delle attività realizzate rispetto al totale (100%) dei progetti presentati dal DSU	90%			80%	90%	95%
4. Agire da catalizzatore di innovazione	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	Individuare tempi omogenei alle strutture per la pubblicazione dei documenti su Albo on Line	10%	Tutti i Dipartimenti	T	I	Redazione di un documento con le indicazioni delle tempistiche di permanenza su Albo on Line delle diversa tipologia di atti.	30 ottobre 2018			31 dicembre 2018	30 ottobre 2018	stesura e adozione entro giugno 2018

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
4. Agire da catalizzatore di innovazione	5.3 Gestione efficace e trasparente	DSU	limite annuale agli affidamenti diretti al medesimo operatore economico	10%		A	I	num.affidamenti diretti al medesimo operatore economico (con esclusione di alberghi e catering)	<8	<6	<6	<10	<8	<4
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Sviluppo dell'Offerta Formativa	DSU	Supporto all'elaborazione e redazione dei nuovi Regolamenti didattici dei Corsi di Studio	5%			I	n. Regolamenti approvati/n. Regolamenti da approvare	5/6	6/6		4/6	5/6	6/6
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.2 Coordinamento e gestione	DSU	Coordinamento tra DMAN e DSU per la gestione del progetto H2020 Odyceus attraverso incontri semestrali	4%	DMAN		I	1) numero di incontri organizzati per anno; 2) monitoraggio spese sostenute e budget 3) costruire archivio di progetto 4) predisporre reporting period per EU	4) entro 30/06/18			4) entro 31/08/18	4) entro 30/06/18	4) entro 30/04/18
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	DSU	Progetto "Placement 4.0" implementazione dei contatti con stakeholders e rinnovo modalità di intermediazione al lavoro per migliorare l'occupabilità anche dei laureati in materie umanistiche con Ass. ALUMNI e Challenge e School e DSU	3%	ADISS		I	1) Contatti rispetto anno precedente (valore baseline: 72) 2) Nuovi eventi rispetto anno precedente (valore baseline: 3)	1) +20% 2) +20% rispetto all'anno precedente	1) +20% 2) +20% rispetto all'anno precedente		1) +15% 2) +15% rispetto all'anno precedente	1) +20% 2) +20% rispetto all'anno precedente	1) +40% 2) +40% rispetto all'anno precedente
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		DSU	Supporto amministrativo e organizzativo alla costituzione e attivazione del nuovo centro in Digital Humanities (DH) finanziato grazie ai fondi del progetto per i Dipartimenti di eccellenza	25%			I	percentuale di attivazione del Centro DH	10%	40%	80%	5%	10%	15%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		CFSIE	Gestione dell'offerta formativa in ESSE3	45%			O	n. attività formative gestite in SIADI	programmazione offerta formativa in SIADI secondo linee guida di ateneo	gestione di tutte le attività formative SIE mediante piattaforme di Ateneo (Esse3, UGOV etc)	gestione di tutte le attività formative SIE mediante piattaforme di Ateneo (Esse3, UGOV etc)	70%	80%	100%
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	CFSIE	Contribuire all'internazionalizzazione del corpo studentesco	50%	ADISS		O	1) n. programmi propedeutici 2) n. iscritti	1) progettazione Foundation programme annuale 2) progettazione anno propedeutico (con IUAV)	Attivazione prima edizione Foundation programme annuale e anno propedeutico (con IUAV)	Attivazione a regime Foundation programme annuale e anno propedeutico (con IUAV)	entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/6/2018
		CFSIE	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
4. Agire da catalizzatore di innovazione		CFSIE	manifestazioni per i 150 anni di Ca' Foscari per il 2018, organizzazione convegni per 2019 2020	50%			I	percentuale completamento	completamento di almeno il 90% del progetto "Una Perla in Volta de Canal" (prof. Pellizzari): realizzazione mostra disegni di Carlo Scarpa e presentazione filmato sull'aula Baratto			70%	90%	100%
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.3. Partnership	CFSIE	Ampliare le tradizionali le Summer School congiunte in collaborazione con partner Harvard University e Columbia University	50%			I	on/off	Progettazione ulteriore scuola estiva congiunta con nuovo partner	Attivazione prima edizione ulteriore scuola estiva congiunta con nuovo partner	Attivazione a regime prima edizione ulteriore scuola estiva congiunta con nuovo partner	entro il 31/12/2018	entro il 30/11/2018	entro il 30/6/2018
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		CIS	Revisione delle procedure di acquisto - razionalizzazione degli ordini finalizzata alla diminuzione delle attività e dell'emissione di buoni d'ordine di piccolo importo - migliore e più attento uso MePa	95%			O	Importo medio degli ordini emessi (valore 2016 5.300€)	Aumento valore medio 2017			7000	10000	15000
		CIS	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		CIS	Adeguamento delle attrezzature dei laboratori didattici	100%			I	utilizzo completo del budget assegnato	100% delle richieste	100% delle richieste	100% delle richieste	90%	95%	100%

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		CLA	Partecipare alla sperimentazione del progetto "PagoPA" per l'utilizzo di pagamenti in ambiente digitale	95%			O	Integrazione degli applicativi di CLAonline con Pago PA	settembre 2018			dicembre 2018	settembre 2018	giugno 2018
		CLA	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		CLA	Rilascio attestazioni linguistiche	50%			I	Numero attestazioni rilasciate	5500			3500	5500	6000
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	CLA	Aumentare l'offerta di corsi di lingua in orari extra accademici	50%			I	N. ore di corsi erogati	>70			>30	>70	>120
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3 Gestione efficace e trasparente	COLLEGIO INTERNAZIONALE	Gestione delle pratiche amministrative (comprese le attività di assegnazione degli alloggi, la gestione dell'affidamento del servizio e la gestione dei rapporti con gli enti gestori): Applicazione puntuale dei requisiti dei bandi di selezione.	30%		A	O	Implementazione di una procedura che preveda l'aumento della consapevolezza dei commissari sui requisiti richiesti attraverso la dettagliata informazione delle commissioni.	on			entro settembre 2018	entro giugno 2018	entro marzo 2018
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.2 Coordinamento e gestione	COLLEGIO INTERNAZIONALE	Codifica carriera collegiali con 3 corsi minor avviati 2016/17	65%			O	n. carriere di collegiali codificate con nuova modalità per i 3 corsi minor (2016 n. 11)	almeno 40	almeno 36	almeno 36	36	40	>40
		COLLEGIO INTERNAZIONALE	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.1 Reclutamento Internazionale	COLLEGIO INTERNAZIONALE	Selezione docenti e tutor collegio	33%			I	1) n. incarichi di docenza coperti (valore baseline: 5) 2) n. tutor (valore baseline 3)	1) 15; 2) 3	1) 15; 2) 6	1) 15; 2) 6	1) 12; 2) 3	1) 15; 2) 3	1) 18; 2) 4
3. Acquisire una piena visibilità internazionale	3.2 Internazionalizzazione e dell'offerta formativa	COLLEGIO INTERNAZIONALE	Selezione studenti di eccellenza	33%			I	1) Aumento domande triennali (valore baseline 42) 2) Aumento domande triennali extra Veneto (valore baseline 18) 3) Aumento domande triennali internazionali (valore baseline 5)	1) +5% rispetto anno precedente; 2) +5% rispetto anno precedente; 3) + 5% rispetto anno precedente	1) +10% rispetto anno precedente; 2) +10% rispetto anno precedente; 3) + 10% rispetto anno precedente	1) +10% rispetto anno precedente; 2) +10% rispetto anno precedente; 3) + 10% rispetto anno precedente	1) mantenimento livello raggiunto nell'anno precedente; 2) mantenimento livello raggiunto nell'anno precedente; 3) mantenimento livello raggiunto nell'anno precedente	1) +5% rispetto anno precedente; 2) +5% rispetto anno precedente; 3) + 5% rispetto anno precedente	1) >5% rispetto anno precedente; 2) >5% rispetto anno precedente; 3) >5 rispetto anno precedente%
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Sviluppo degli Studenti	COLLEGIO INTERNAZIONALE	Placement e post lauream dedicato	34%	ADISS		I	n. attività di placement e post lauream dedicato	3	3	3	2	3	3 di cui almeno una attività con carattere internazionale
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ECLT	Progetto Samsung R&D: Migliorare le relazioni con partner internazionali con competenze affini all'attività di ECLT per sviluppare future collaborazioni	50%			O	Incontri con Partner/Fellow di ECLT per la stesura di proposte progettuali condivise da presentare nelle call 2018	Predisposizione di un calendario di incontri trimestrale	Verbale consuntivo incontri 2018 con ipotesi di aumento della frequenza	Controllo dei progetti presentati e superati dal gruppo	realizzato il 60% degli incontri programmati	realizzato il 90% degli incontri programmati	realizzato il 100% degli incontri programmati
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ECLT	Progetto Samsung R&D: Sviluppo della progettualità internazionale in ambito di analisi di dati per la visione artificiale	45%			O	Numero proposte presentate su bandi afferenti le tematiche analisi di dati per la visione artificiale	5% in più rispetto ai progetti presentati nel 2017	5% in più rispetto ai progetti presentati nel 2018	5% in più rispetto ai progetti presentati nel 2019	3% in più rispetto ai progetti presentati nel 2016	5% in più rispetto ai progetti presentati nel 2017	>10% in più rispetto ai progetti presentati nel 2018
		ECLT	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	ECLT	Progetto HUME call Marie Curie GF: Incoraggiare l'attività di ricerca applicata agli assegnisti afferenti il centro al fine di accrescere gli ambiti di competenza di ECLT	100%			I	Percentuale di progetti presentati dagli assegnisti di ECLT	70%			30%	70%	100%
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.2 Sviluppo dell'Innovazione e dell'imprenditorialità	SELISI	potenziamento del network con partner pubblici e privati (aziende) con cui accompagnare il percorso formativo e l'inserimento degli studenti laureati nel mondo del lavoro	95%			O	+5 convenzioni con enti pubblici o privati (aziende) rispetto a quelle stipulate nel 2017	+5%	+5%	+5%	3%	5%	8%

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
		SELISI	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	5%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABIF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature						
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.1. Innovazione Sociale e Sviluppo Culturale	SELISI	Sviluppo di un Laboratorio di innovazione sociale e urbana, in collaborazione con il Comune di Treviso (esperienza di laboratori di didattica innovativa)	50%			I	1) on/off 2) n. iniziative di coinvolgimento realizzate 3) n. di partecipanti per iniziativa	1) on 2) 2 iniziative realizzate 3) 30 per singola iniziativa	1) on 2) 2 iniziative realizzate 3) 30 per singola iniziativa		1) on 2) 1 iniziativa realizzata 3) 30 per singola iniziativa	1) on 2) 2 iniziative realizzate 3) 30 per singola iniziativa	1) on 2) 4 iniziative realizzate 3) 30 per singola iniziativa
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	SELISI	incremento dei finanziamenti esterni mediante attività di fundraising finalizzate al reclutamento di giovani ricercatori	50%			I	+5% valore dell'importo del finanziamento esterno utile a stipulare contratti di ricerca finanziati con fondi esterni rispetto a quelli stipulati nel 2017	+5%	+5%	+5%	3%	5%	8%
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.2 Attrazione e sviluppo di talenti	Dipartimenti	Attrattività dell'ambiente di ricerca	4%			O	percentuale di Professori e ricercatori assunti nell'anno precedente non già in servizio presso l'Ateneo	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.4 Valutazione della ricerca	Dipartimenti	Dipartimenti di eccellenza	4%			O	Indicatore Standardizzato della Performance Dipartimentale (ISPD)						
1. Promuovere una ricerca d'impatto	2.2 Coordinamento e gestione	Dipartimenti	Qualità del dottorato di ricerca	4%			O	indice di qualità media dei colleghi di dottorato (R+X medio di Ateneo)	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
1. Promuovere una ricerca d'impatto		Dipartimenti	Capacità di attrazione risorse	4%			O	Finanziamenti da sua-rd	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
1. Promuovere una ricerca d'impatto		Dipartimenti	Docenza	3%			O	Valori dell'indicatore di Qualità della ricerca dei docenti per le LM (QRDLM)	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.3 Numero di studenti on line (che acquisiscono CFU nei corsi on line)	Dipartimenti	aumento del numero di studenti che acquisiscono CFU nei corsi on line	4%			O	numero di studenti che acquisiscono CFU nei corsi on line	aumento del 30% del numero degli studenti con un minimo di 10 studenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Adeguatezza della struttura interna dei corsi di laurea triennale e magistrale	Dipartimenti	Non meno di 50 studenti per corso di laurea non meno di 15 studenti per percorso di studio	4%			O	on/off	on					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.2 Coordinamento e gestione	Dipartimenti	Attrattività del dottorato	4%			O	percentuale degli iscritti al primo anno dei corsi di dottorato che si sono laureati in altro Ateneo	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.4 Efficacia dei test di ammissione	Dipartimenti	Test di ammissione per tutti i corsi con rapporto studenti docenti maggiore o uguale a 25/1	4%			O	on/off	on					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.6 sostenibilità dei corsi di dottorato	Dipartimenti	Allocazione dei fondi per almeno 4 borse di dottorato per ogni corso accreditato	5%			O	n di borse di studio	>4					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Regolarità degli studi	3%			O	Percentuale di studenti regolari che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Regolarità degli studi	3%			O	Percentuale di laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale dei corsi	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Attrattività	3%			O	Proporzione di iscritti al primo anno delle L, LMCU provenienti da altre Regioni	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Attrattività	3%			O	Percentuale di iscritti al primo anno delle LM, laureati in altro Ateneo	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Sostenibilità	3%			O	Rapporto studenti regolari/docenti (professori a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori tipo a e tipo b) per area	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa		Dipartimenti	Efficacia	3%			O	Percentuale dei laureati occupati o iscritti ad altro corso di studio a 1 anno e a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					

Allegato 2: performance organizzativa e individuale di tutte le strutture e dei loro responsabili

Obiettivo Strategico	Policy	Struttura	Descrizione Obiettivo	2018 peso obiettivo	Strutture coinvolte	Tipologia obiettivo: Anticorruzione Trasparenza Sostenibilità	Performance: Organizzativa / Individuale	Indicatore	Target 2018	Target 2019	Target 2020	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
3. Acquisire una dimensione internazionale	3.1 Reclutamento internazionale	Dipartimenti	Attrattività internazionale	6%			O	Percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea (L) e laurea magistrale (LM; LM CU) che hanno conseguito il titolo di studio all'estero	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
3. Acquisire una dimensione internazionale		Dipartimenti	Mobilità in uscita	6%			O	Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti iscritti entro la durata normale del corso	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
3. Acquisire una dimensione internazionale		Dipartimenti	Mobilità in uscita	6%			O	Percentuale di laureati (L, LM e LM CU) entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	Razionalizzazione degli ordini finalizzata alla diminuzione delle attività e dell'emissione di buoni d'ordine di piccolo importo	3%			O	Importo medio degli ordini emessi	Aumento valore 2016					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	Assicurazione di congrue tempistiche nella gestione dei contratti di insegnamento	3%			O	Stipula dei contratti prima dell'inizio delle attività didattiche assegnate e rispetto dei termini di pagamento	Verifica a campione su 10 contratti d'insegnamento					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	Pubblicazione dei cv dei docenti	3%			O	% di pubblicazione dei cv nei siti	100%					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	Miglioramento della soddisfazione del personale docente, TA e studenti sui servizi erogati dalle strutture decentrate	3%			O	Soddisfazione GP servizi strutture decentrate docenti e PTA scala 1:6	mantenimento valore sopra la media degli atenei					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	Corretta ed efficace implementazione della gestione collaborativa del Bilancio (cd "decentramento" contabile")	3%			O	Risultato audit contabile	valore di correttezza accettabile atteso da ABiF					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.3. Gestione efficace e trasparente	Dipartimenti	realizzare iniziative di diffusione di comportamenti sostenibili e di divulgazione degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030	3%			O	n. partecipanti n. iniziative realizzate	n. iniziative DAIS 2 DEC 2 DFBC 1 DMAN 2 DSAAM 2 DSLCC 1 DSMN 2 DSU 2					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Dipartimenti	Docenza	3%			O	Percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per corso di studio (L, LM CU, LM) di cui sono docenti di riferimento	in coerenza con i piani di sviluppo dei dipartimenti					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Dipartimenti	Supporto al processo di Accreditamento AVA	3%			O	Giudizio CEV sul supporto amministrativo	Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%					
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile		Dipartimenti	Rispetto delle tempistiche di predisposizione della proposta di budget secondo gli standard richiesti e con adeguato livello di precisione	4%			O	1) atto di avvio del processo a cura di ABiF 2) omissioni, doppi inserimenti, mancata esecuzione di delibere, errori nella definizione della competenza economica, squadrature	Definito da Abif all'avvio del processo					

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ABIF	Servizio 'Pagamento di emolumenti al personale strutturato' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Pagamento di rimborsi di missione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Pagamento di personale non strutturato' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Consulenza fiscale e previdenziale' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Altre attività di supporto alle strutture interne' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Riscossione delle entrate da soggetti terzi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ABIF	Servizio 'Pagamento di emolumenti al personale strutturato' : EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di emolumenti al personale strutturato' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di pagamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di rimborsi di missione' : EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di rimborsi di missione' : TEMPESTIVITÀ: Missioni liquidate dall'Amministrazione Centrale: rispetto delle tempistiche di rimborso delle spese sostenute dal dipendente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di rimborsi di missione' : TEMPESTIVITÀ: Missioni liquidate dalle strutture autonome: rispetto delle tempistiche di rimborso delle spese sostenute dal dipendente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore' : EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi anticipati e rimborsati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Rimborsi e anticipi al personale a valere sul fondo cassa per spese anticipate dal dipendente/collaboratore' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di anticipo e rimborso	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di personale non strutturato' : EFFICACIA. Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Pagamento di personale non strutturato' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di pagamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Consulenza fiscale e previdenziale' : EFFICACIA: Soddisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza delle consulenze fornite	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Consulenza fiscale e previdenziale' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Consulenza fiscale e previdenziale' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di erogazione della consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Altre attività di supporto alle strutture interne' : EFFICACIA: Soddisfazione degli utenti espressa in termini di precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Altre attività di supporto alle strutture interne' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Altre attività di supporto alle strutture interne' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di erogazione di assistenza e consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ABIF	Servizio 'CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE' : EFFICACIA: Correttezza e precisione degli importi pagati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'CORRESPONSIONE DI BORSE DI DOTTORATO DI RICERCA, BORSE DI STUDIO, RIMBORSI A STUDENTI ISCRITTI A CORSI DI LAUREA E COLLABORAZIONI STUDENTESCHE, BORSE DI STUDIO POST LAUREAM E COMPENSI PER TUTORATO SPECIALISTICO E GESTIONE DEI PAGAMENTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI STUDENTESCHE' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di corresponsione di borse di dottorato d ricerca, borse di studio, post lauream e compensi per tutorato specialistico	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Servizio 'Riscossione delle entrate da soggetti terzi' : EFFICACIA: Corretta gestione degli incassi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ABIF	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
ADISS	Servizio 'Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizio di orientamento in ingresso' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizio di tutorato' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizi di immatricolazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ADISS	Servizio 'Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del supporto fornito alla didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi di supporto alla didattica con metodo online ed e-learning' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (per le richieste di assistenza e di supporto o per informazioni l'Ufficio garantisce risposta e intervento tecnico entro 5 giorni lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizio di orientamento in ingresso' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente durante le attività di orientamento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizio di orientamento in ingresso' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ADISS	Servizio 'Servizio di orientamento in ingresso' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (colloqui individuali di orientamento: durata 20 minuti; consulenza via email/social network: entro 5 giorni; orientamento nelle scuole: le scuole interessate possono richiedere la collaborazione del Servizio Orientamento da novembre a maggio e il riscontro avviene entro 5 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizio di tutorato' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure di tipo didattico amministrativo e chiarezza, disponibilità, preparazione nelle attività didattico-integrative fornite dai tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizio di tutorato' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto dei tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizio di tutorato' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche proposte dai tutor (da settembre a dicembre di ogni anno i tutor informativi per gli studenti iscritti sono disponibili su prenotazione per un'attività informativa in front office; i tutor, inoltre, svolgono un'azione informativa tramite posta elettronica con risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta; per le tempistiche di erogazione dei servizi a favore degli studenti disabili si rimanda all'apposita Carta Servizi del servizio a favore degli studenti disabili e con DSA disponibile online).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi di immatricolazione' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi di immatricolazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi di immatricolazione' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti L e LM' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per il diritto allo studio' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Servizi per carriere studenti post lauream' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste dall'art. 35 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i salvo laddove diversamente specificato nell'informativa a supporto)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni, dell'orientamento e del supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi informativi, di promozione e supporto' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Erasmus+, prenotazione per colloqui individuali e assistenza telefonica: immediata; Erasmus+, consulenza via email: tempi di risposta tra i 5 e i 7 giorni lavorativi; programmi per accoglienza di docenti e studenti, consulenza via email: entro 15 giorni;).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni e dei servizi di assistenza forniti al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Relazioni internazionali: servizi di assistenza, accoglienza e consulenza' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (assistenza per visto e nulla osta: entro 7 giorni dalla ricezione della documentazione l'ufficio istituisce la pratica; rilascio di codice fiscale: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; consegna welcome kit: consegnato automaticamente all'utente al primo appuntamento in ufficio; supporto agli atenei partner negli accordi bilaterali: alle email viene data risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi;	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Richieste di equipollenza, pre-valutazione titoli e rilascio di certificati' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (pre valutazione titoli di studio internazionali: dall'invio della candidatura riscontro entro 3 settimane; richieste di equipollenza: dall'invio della PEC al dipartimento, il Collegio Didattico ha 90 giorni di tempo per rispondere).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni trasmesse al richiedente nelle attività di orientamento in uscita	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Servizio 'Orientamento in uscita: stage e placement' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (colloqui individuali di orientamento al lavoro: durata 1 – 1,5 ore; colloqui per avvio dei tirocini 20 minuti; consulenza via email/social network: entro 5 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ADISS	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
APPS	Servizio 'Accesso civico semplice' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle scadenze normative (30 giorni dalla richiesta di accesso civico semplice)	n. richieste di accesso civico semplice evase entro 30 giorni / n. richieste di accesso civico ricevute	Limite minimo: 70%	Almeno il 50% delle richieste nei tempi previsti	Almeno il 70% delle richieste nei tempi previsti	Almeno il 80% delle richieste nei tempi previsti
APPS	Servizio 'Accesso civico semplice' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità' : EFFICACIA: Chiarezza e completezza dei dati forniti all'utente che li ha richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità' : EFFICACIA: cortesia, disponibilità e capacità d'ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle scadenze previste dal MIUR, dall'ISTAT o da Agenzie internazionali (reporting 2: entro 10 giorni lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Reporting (reporting 1: reportistica ed elaborazione dati per uso interno; reporting 2: reportistica ed elaborazione dati per uso esterno (MIUR, ISTAT e agenzie internazionali); reporting 3: reportistica ed elaborazione dati in tema di sostenibilità' : TEMPESTIVITÀ: Velocità di risposta per richieste interne all'Ateneo o esterne, presentate senza che ci siano particolari scadenze (reporting 1: entro 10 giorni lavorativi; reporting 3: entro 5 giorni lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità' : EFFICACIA: Successo dell'evento organizzato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di eventi sui temi legati alla sostenibilità' : TEMPESTIVITÀ: risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità' : EFFICACIA: Soddisfazione degli studenti rispetto al progetto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
APPS	Servizio 'Realizzazione e gestione di progetti di coinvolgimento degli studenti sui temi della sensibilità' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche: risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video ' : EFFICACIA: Pubblicazione costante di video per mantenere una buona visibilità di Ateneo	aumento percentuale del numero medio di visualizzazioni	+5%	+4%	+5%	+10%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video ' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza' : EFFICACIA: Coordinamento soddisfacente dei servizi annessi all'evento richiesti dall'utente e in capo ai diversi uffici di riferimento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione e prenotazione degli spazi di rappresentanza' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi per interni, entro 10 per esterni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali' : EFFICACIA: Successo dell'evento organizzato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Realizzazione e gestione di attività culturali e cerimonie istituzionali' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 5 gg lavorativi, salvo eventi a forte impatto istituzionale)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)' : EFFICACIA: Successo della programmazione teatrale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Gestione del Teatro Ca'Foscari (programmazione spettacoli e attività rivolte agli studenti)' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 3 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Ca' Foscari Zattere (CFZ cultural flow zone, servizi di base, attività culturali, iniziative studentesche)' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 5 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa' : EFFICACIA: inserimento leggibile dell'articolo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio di rassegna stampa' : TEMPESTIVITÀ: rispetto dell'invio quotidiano in tutti i giorni di apertura dell'Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza, successo ed efficacia della promozione; soddisfazione del committente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di promozione dell'Ateneo' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle richieste comunicate di volta in volta al richiedente (dopo aver valutato la fattibilità della richiesta si procede secondo tempi variabili a seconda del canale di promozione e del tipo di attività da comunicare)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica' : EFFICACIA: Leggibilità, visibilità, completezza e attinenza alle linee guida di Ateneo per tutti i materiali prodotti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizi di grafica' : TEMPESTIVITÀ: Velocità di elaborazione delle richieste (le richieste saranno assolte nel minor tempo possibile in relazione al carico di lavoro e alle eventuali urgenze dovute alla vicinanza temporale dell'evento)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video' : EFFICACIA: Resa comunicativa del video, correttezza dell'immagine e aderenza agli standard di Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
AREA COMUNICAZIONE	Servizio 'Servizio video' : TEMPESTIVITÀ: Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Supporto alla presentazione di proposte progettuali e di gestione di progetti di ricerca su bandi competitivi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (fino a 3 mesi prima della scadenza del bando di riferimento: è garantito un supporto nella redazione delle proposte progettuali e nel consolidamento e gestione del partenariato e degli stakeholder di riferimento; 3 settimane prima della scadenza del bando di riferimento: è garantita la review della proposta progettuale; 1 settimana prima della scadenza del bando di riferimento: acquisizione delle eventuali firme necessarie - subordinatamente alla presenza del Rettore - e supporto nell'invio della proposta. Per tutti gli altri quesiti e le richieste di consulenza in generale, è garantita una risposta preliminare entro 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ARIC	Servizio 'Supporto alla gestione di progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (supporto nella gestione degli audit di secondo livello: entro un giorno lavorativo a partire dal momento di inoltro della comunicazione da parte dell'ente finanziatore; richieste di chiarimenti o produzione di documentazione integrativa da parte degli enti finanziatori: entro le tempistiche indicate dagli stessi enti finanziatori; audit su bandi MIUR: su appuntamento almeno 30 giorni prima della scadenza ministeriale. In generale, per le richieste relative alla gestione e rendicontazione dei progetti finanziati su bandi competitivi è garantita una risposta preliminare entro massimo 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione, mentre una risposta più dettagliata ed esaustiva – qualora il quesito posto necessiti di un particolare approfondimento – viene garantita entro 15 giorni dalla ricezione).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese' : EFFICACIA: Precisione, completezza ed efficacia in merito all'assistenza, alle consulenze e alla formazione fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi PINK per il trasferimento tecnologico e i rapporti con le imprese' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (deposito brevettuale: 15 giorni prima della riunione della Commissione Brevetti; richiesta accreditamento spin off: almeno 15 giorni prima della data di riunione del Comitato Tecnico spin off, almeno 45 giorni prima se è necessaria una revisione del business plan; supporto alla contrattualistica per progetti di ricerca con imprese: almeno 15 giorni prima della data in cui deve essere fornita risposta alle imprese).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del supporto e delle consulenze fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Servizi a supporto della gestione delle pubblicazioni nel catalogo ARCA di Ateneo' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (richiesta di primo accesso: 2 giorni; richiesta di gestione dei prodotti inseriti: 3 giorni; richieste di estrazione dati: 7 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Accreditamento, istituzione, attivazione e valutazione di corsi di dottorato - stesura, stipula e gestione di convenzioni esterne' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni, informazioni e procedure per i richiedenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'Gestione bando d'ammissione ai corsi di dottorato e procedure concorsuali' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (servizio di help desk agli aspiranti dottorandi: una prima risposta scritta ai candidati è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ARIC	Servizio 'SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI) : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI) : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Servizio 'SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI) : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARIC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
ARU	Servizio 'Servizi informativi e di supporto' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'Servizi a domanda individuale' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'Servizi previdenziali' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'Rilascio di autorizzazioni e certificazioni' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'formazione, aggiornamento e sviluppo competenze' : qualità complessiva del servizio erogato	Valutazione media dei questionari somministrati durante i corsi: scala 1-6	punteggio medio 4	punteggio medio 3	punteggio medio 4	punteggio medio superiore o uguale a 5
ARU	Servizio 'Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS) : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ARU	Servizio 'Servizi informativi e di supporto' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi informativi e di supporto' : EFFICACIA Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi informativi e di supporto' : TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: predisposizione per stipula di contratti di docenza: invio di contratto alla controparte per la firma entro 10 giorni dalla redazione; per quanto riguarda tutte le altre istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto; in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni e delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ARU	Servizio 'Servizi attinenti la gestione del rapporto di lavoro' : TEMPESTIVITÀ: - gestione delle presenze/assenze: l'aggiornamento viene di norma concluso entro il mese successivo all'invio delle richieste correttamente compilate; - aggiornamento delle informazioni per il web: non sono previsti vincoli temporali specifici; l'aggiornamento è di norma effettuato tempestivamente (due/tre giorni dalla ricezione dei provvedimenti), salvo l'intervallo di blocco delle procedure correlato all'elaborazione dei dati stipendiali (dal 10 al 21 del mese); - gestione delle modifiche del rapporto di lavoro: part time, gestione delle richieste entro 60 giorni dalla presentazione (termine per il motivato diniego da parte dell'Amministrazione); telelavoro annuale e semestrale, approvazione delle graduatorie entro 15 giorni dalla decorrenza dei contratti prevista dai singoli bandi; telelavoro smart autorizzazione rilasciata entro 10 giorni dalla ricezione richiesta; - gestione delle richieste di mobilità volontaria: l'attuale Regolamento non prevede un termine specifico, in quanto i tempi possono variare a seconda delle singole situazioni. Il responsabile di struttura, se interpellato, è tenuto a dare il proprio parere entro 30 giorni; - gestione delle richieste di visita presso il Medico Competente: salvo casi specifici le visite vengono fissate entro 15 giorni dalla richiesta; - gestione delle richieste di visita di accertamento dell'idoneità al servizio: l'inoltro alla Commissione Medica di verifica avviene di norma entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi a domanda individuale' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente in merito ai servizi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi a domanda individuale' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi a domanda individuale' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate - duplicazione badge: consegna in 1/2 giorni lavorativi dalla ricezione dei duplicati da parte della banca (di norma entro 4 settimane); - gestione richieste di prestito con società finanziarie (PTA, CEL e docenti): pratiche in gestione all'Ufficio competente espletate di prassi entro 15 giorni; - appuntamenti per gestione di richieste di prestito diretto all'INPS (PTA, CEL e docenti): appuntamenti generalmente fissati entro 7 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi previdenziali' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni sulle procedure da seguire comunicate all'utente durante i colloqui per assistenza e consulenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi previdenziali' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi previdenziali' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche: - valutazione dei servizi pre ruolo ai fini pensionistici: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento; - sistemazione della posizione assicurativa: 30 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario alla sistemazione della posizione. - Anticipazione TFR per i CEL: 20 giorni dall'acquisizione dell'ultimo documento amministrativo necessario per l'emanazione del provvedimento	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Rilascio di autorizzazioni e certificazioni' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ARU	Servizio 'Rilascio di autorizzazioni e certificazioni' : TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: per quanto riguarda tutte le istanze, i tempi di risposta sono diversificati in relazione alla tipologia di supporto richiesto, in ogni caso i servizi sono erogati entro 30 giorni nel rispetto delle disposizioni previste per i procedimenti amministrativi.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'formazione, aggiornamento e sviluppo competenze' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle conoscenze trasmesse; gradimento complessivo dell'attività formativa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'formazione, aggiornamento e sviluppo competenze' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'formazione, aggiornamento e sviluppo competenze' : TEMPESTIVITÀ Rispetto delle tempistiche: le richieste di formazione specialistica e individuale vengono valutate caso per caso e comunque nell'arco di 20 giorni.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS)' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Servizio 'Servizi a favore del personale: sostenibilità, mobility manager, e gestione del fondo per la socialità sostenibile (FASS)' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ARU	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
ASIA	Servizio 'Supporto, analisi e revisione documentazione di gara' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Consulenza su approvvigionamenti' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Espletamento di gare sopra soglia comunitaria' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Servizi generali extra-canone' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Fornitura arredi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Gestione guasti' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIA	Servizio 'Gestione guasti' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Contratto Multiservizi Integrati di Manutenzione: in caso di emergenza il ripristino avviene entro 3 ore, in caso di urgenza entro 12 ore, normalmente in 24 ore. I tempi indicati sono al netto dei tempi per l'eventuale fornitura di parti di ricambio che dovessero risultare necessarie per la risoluzione del guasto. Contratto SIE 3: riguardo il sopralluogo, in caso di emergenza avviene entro 30 minuti dalla chiamata, in caso di urgenza entro 90 minuti, mentre normalmente entro 24 ore; riguardo la risoluzione del problema, per gli interventi indifferibili il ripristino è eseguito contestualmente al sopralluogo, per gli interventi programmabili a breve termine in un arco temporale di 2 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a medio termine in un arco temporale tra i 2 e i 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo, per gli interventi programmabili a lungo termine in un arco temporale di oltre 5 giorni solari dalla data di effettuazione del sopralluogo).	n. richieste evase entro le tempistiche previste dalle SLA / n. richieste ricevute	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 90%
ASIA	Servizio 'Espletamento di gare sopra soglia comunitaria' : EFFICACIA: Gara non deserta	n. gare deserte / n. gare effettuate in un anno	limite massimo: 10% all'anno	limite massimo 20% all'anno	limite massimo: 10% all'anno	nessuna gara deserta
ASIA	Servizio 'Gestione guasti' : EFFICACIA: Qualità della risoluzione dei guasti	n. di richieste di nuovo intervento/n. di richieste pervenute in un anno	Limite massimo: 10% all'anno	limite massimo 20% all'anno	Limite massimo: 10% all'anno	nessuna richiesta reiterata
ASIA	Servizio 'Supporto, analisi e revisione documentazione di gara' : EFFICACIA: Chiarezza e completezza del supporto fornito per l'analisi e la revisione di documentazione di gara	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ASIA	Servizio 'Supporto, analisi e revisione documentazione di gara' : EFFICACIA:Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Supporto, analisi e revisione documentazione di gara' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste inoltrate via email entro 10 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Consulenza su approvvigionamenti' : EFFICACIA: Chiarezza e completezza del supporto fornito per la consulenza sugli approvvigionamenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Consulenza su approvvigionamenti' : EFFICACIA:Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Consulenza su approvvigionamenti' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste inoltrate via email entro 5 gg lavorativi, risposta telefonica: immediata)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Espletamento di gare sopra soglia comunitaria' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Espletamento di gare sopra soglia comunitaria' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (bandi di gara pubblicati entro 30/45 giorni dalla ricezione della documentazione)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Servizi generali extra-canone' : EFFICACIA:Qualità e successo dell'organizzazione del servizio extra canone reso al richiedente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Servizi generali extra-canone' : EFFICACIA:Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Servizi generali extra-canone' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (servizi generali extra canone organizzati entro 10 giorni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Fornitura arredi' : EFFICACIA:Servizio di fornitura soddisfacente e in grado di rispettare le richieste dell'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Fornitura arredi' : EFFICACIA:Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Fornitura arredi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Nuovi arredi: per lo svolgimento del sopralluogo e la valutazione della richiesta la tempistica è di circa 5/10 giorni lavorativi, mentre per lo svolgimento della procedura di acquisto la tempistica è variabile; Arredi di recupero: la consulenza sulla riorganizzazione degli spazi avviene entro 5/10 giorni lavorativi, mentre la fornitura degli arredi dismessi da altre strutture entro 20/30 giorni, in base alla disponibilità)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Servizio 'Gestione guasti' : EFFICACIA:Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIA	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Formazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : EFFICACIA:Supporto all'utente e risoluzione del problema segnalato	n. problemi risolti / n. segnalazioni ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Limite minimo 80%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (Apertura del ticket di supporto al CINECA entro 8 ore lavorative dalla segnalazione)	N. ticket aperti entro 8 ore lavorative dalla segnalazione / n. segnalazioni ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Linite minimo 80%
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : EFFICACIA: Abilitazioni andate a buon fine	n. richieste risoluzioni di problemi risolte/n. di richieste ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Linite minimo 80%
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate - firma digitale: rilascio nello stesso giorno di prenotazione; - firma digitale blocco/sblocco dispositivo: massimo 3 ore lavorative; - firma digitale rinnovo certificati: entro 15 giorni lavorativi; - servizio di avviso scadenza certificato e istruzioni per prossimo rinnovo: entro 15 giorni lavorativi; - gestione richieste di PEC per singoli utenti ed uffici: entro 10 giorni lavorativi; - rinnovo pec: automatico; - abilitazioni ai gestionali di Ateneo: entro 2 giorni lavorativi	n. richieste evase entro le tempistiche previste di volta in volta dal <i>Service Level Agreement</i> / n. richieste ricevute	limite minimo: 70%	Limite minimo: 50%	Limite minimo: 70%	Linite minimo 80%
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del documento di analisi prodotto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (a seguito della richiesta e di un primo incontro in cui vengono dettagliate le necessità dell'utente, ASIT predisporrà in 10 giorni lavorativi un documento di analisi riguardante la nuova soluzione software o le modifiche ai software esistenti)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di sviluppo dell'applicativo indicate nel documento di analisi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del documento di analisi prodotto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (a seguito della richiesta e di un primo incontro in cui vengono dettagliate le necessità dell'utente, ASIT predisporrà in 10 giorni lavorativi un documento di analisi riguardante la nuova soluzione software o le modifiche ai software esistenti)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Sviluppo applicativi - CINECA o altri produttori' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di sviluppo dell'applicativo indicate nel documento di analisi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' :	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione ticket' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Formazione' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza del corso di formazione	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Formazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Abilitazione all'uso dei sistemi informatici' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : EFFICACIA: Rispondenza delle pagine web prodotte ai criteri di accessibilità e usabilità	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione web - progettazione' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (progettazione: una volta concordati contenuti e struttura definitiva, la produzione del prototipo avviene entro 30 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : EFFICACIA: Rispondenza delle pagine web prodotte ai criteri di accessibilità e usabilità	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Servizio 'Gestione web - aggiornamento' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (progettazione: una volta concordati contenuti e struttura definitiva, la produzione del prototipo di pagina aggiornata avviene entro 15 giorni).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ASIT	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DG-OC	Servizio 'Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DG-OC	Servizio 'Supporto al difensore degli studenti' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DG-OC	Servizio 'Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DG-OC	Servizio 'Rilascio di copie conformi all'originale di deliberazioni del Senato accademico e del consiglio di Amministrazione' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (entro 7 giorni lavorativi dalla data della richiesta, esclusi i tempi di acquisizione della firma del Direttore Generale e del Rettore; entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DG-OC	Servizio 'Supporto al difensore degli studenti' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle procedure amministrative connesse al supporto fornito al Difensore	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DG-OC	Servizio 'Supporto al difensore degli studenti' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DG-OC	Servizio 'Supporto al difensore degli studenti' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (istruzione della pratica e primo riscontro agli studenti: entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta al Difensore; risoluzione della pratica: entro 20 giorni esclusi i tempi di risposta delle strutture alle quali vengono richieste informazioni ; entro 90 giorni per i casi più complessi, esclusi i tempi di risposta delle strutture alle quali vengono richieste informazioni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per l'Area	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
SBA	Servizio 'accesso alle sedi: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'servizio di informazione, orientamento e prestito locale: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'consulenza bibliografica : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'formazione per gli utenti: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'servizio di riproduzione digitale con operatore: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SBA	Servizio 'accesso alle sedi: EFFICACIA: precisione e completezza delle comunicazioni fornite	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'accesso alle sedi: EFFICACIA: cortesia, disponibilità e capacità d'ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'accesso alle sedi: TEMPESTIVITÀ: Tempi di rilascio del badge di accesso (esclusi badge istituzionali): entro 3 giorni dalla richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
SBA	Servizio 'servizio di informazione, orientamento e prestito locale: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di informazione, orientamento e prestito locale: EFFICACIA: Chiarezza e completezza delle comunicazioni online fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di informazione, orientamento e prestito locale: TEMPESTIVITÀ: Tempestività nell'assistenza online	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di informazione, orientamento e prestito locale: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di fornitura - libri scaffale aperto: immediato - libri a deposito in sede: entro 24 ore - libri a deposito esterno entro 72 ore	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di consultazione del materiale bibliografico-documentale: TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi di fornitura (72 ore dal deposito)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL-DD): TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi di trasmissione della richiesta alle biblioteche fornitrici (entro 8 giorni)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'consulenza bibliografica : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle nozioni trasmesse	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'consulenza bibliografica : EFFICACIA: Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'consulenza bibliografica : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate e degli appuntamenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'formazione per gli utenti: EFFICACIA: Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'formazione per gli utenti: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'formazione per gli utenti: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate nel calendario pubblicato	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizi self-service: riproduzione, stampa e scansione: EFFICACIA: buona funzionalità delle attrezzature	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di riproduzione digitale con operatore: EFFICACIA: Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di riproduzione digitale con operatore: EFFICACIA: Chiarezza delle procedure di richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SBA	Servizio 'servizio di riproduzione digitale con operatore: TEMPESTIVITÀ: Rispetto dei tempi concordati	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizi assicurativi' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SIST-AG	Servizio 'Servizio archivio' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SIST-AG	Servizio 'Servizio protocollo informatico' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SIST-AG	Servizio 'Servizio protocollo informatico' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (per la consegna a mano durante gli orari di apertura del Settore Protocollo, la registrazione è immediata con rilascio di ricevuta; per i documenti pervenuti attraverso vettori la registrazione avviene entro 24 ore lavorative)	n. di email, posta ordinaria e PEC protocollate entro 24 ore / n. di email, posta ordinaria e PEC ricevute	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
SIST-AG	Servizio 'Servizi assicurativi' : EFFICACIA: Precisione, chiarezza e completezza nell'istruzione della pratica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizi assicurativi' : EFFICACIA: Cortesia e disponibilità del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizi assicurativi' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (apertura del sinistro presso il broker di Ateneo: entro 7 giorni lavorativi dalla segnalazione di avvenuto sinistro)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizio archivio' : EFFICACIA: Precisione nel reperimento della documentazione richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizio archivio' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizio archivio' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (7 giorni dalla richiesta di consultazione del materiale archivistico)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AG	Servizio 'Servizio protocollo informatico' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AL	Servizio 'Redazione di pareri legali' : qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SIST-AL	Servizio 'Redazione di pareri legali' : EFFICACIA: Soddisfazione degli utenti interni espresso in termini di precisione, chiarezza e completezza dei pareri emessi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AL	Servizio 'Redazione di pareri legali' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SIST-AL	Servizio 'Redazione di pareri legali' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche (quesito semplice: 5 giorni lavorativi, ridotti a 3 in caso di urgenza; quesito di media difficoltà: 12 giorni lavorativi, ridotti a 8 in caso di urgenza; quesito di elevata difficoltà: 25 giorni lavorativi, ridotti a 18 in caso di urgenza).	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SPPR	Servizio 'Salute e sicurezza sul lavoro' : EFFICACIA: Chiarezza e completezza delle consulenze fornite in materia di sicurezza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SPPR	Servizio 'Salute e sicurezza sul lavoro' : EFFICACIA: Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SPPR	Servizio 'Salute e sicurezza sul lavoro' : TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche indicate (consulenze rese al richiedente entro 7 gg lavorativi)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SPPR	Rielaborazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			01/05/2018	01/04/2018	01/03/2018
DAIS	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DAIS	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DAIS	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DAIS	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DAIS	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegna di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DAIS	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DEC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegna di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DEC	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DEC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca): Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DEC	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DEC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Servizio 'Servizi informatici di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DEC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DFBC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DFBC	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DFBC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DFBC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DFBC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DFBC	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DFBC	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 80%	Limite minimo: 90%
DFBC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DFBC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DFBC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DFBC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DMAN	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DMAN	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DMAN	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DMAN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DMAN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DMAN	Servizio 'Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DMAN	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DMAN	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DMAN	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DMAN	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DMAN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Gestione di procedure selettive (assegni di ricerca, borse di ricerca, contratti con esterni a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DMAN	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DSAAM	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione mobilità outgoing e riconoscimento attività formative svolte all'estero': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSAAM	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSAAM	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DSAAM	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione mobilità outgoing e riconoscimento attività formative svolte all'estero': Cortesia, precisione e chiarezza a supporto dello studente prima della partenza	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': Cortesia, precisione e chiarezza delle informazioni fornite al futuro studente	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Verifica requisiti di accesso alle lauree magistrali': Tempestività nella pubblicazione degli esiti entro le scadenze stabilite dall'Ateneo	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSAAM	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSAAM	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DSLCC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi		Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSLCC	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSLCC	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DSLCC	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Progettazione, programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Gestione dei servizi di Campus': Tempistiche relative all'apertura degli appelli: almeno 15 giorni prima della data dell'esame.	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Cortesia nella comunicazione, precisione negli interventi richiesti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSLCC	Servizio 'Supporto informatico di dipartimento': Tempestività degli interventi: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSLCC	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DSMN	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Assicurazione della qualità ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSMN	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSMN	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSMN	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSMN	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSMN	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSMN	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSMN	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Assicurazione della qualità': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegna di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSMN	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfacimento superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
DSU	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Assicurazione della qualità': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSU	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione dottorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
DSU	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
DSU	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla didattica e alla mobilità per l'internazionalizzazione dell'offerta formativa': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE);	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSU	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
DSU	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSU	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Rispetto delle linee guida del Presidio di Qualità	N. documenti predisposti nei termini / n. documenti predisposti	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSU	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
DSU	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
DSU	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Assicurazione della qualità ': Completezza e chiarezza nelle risposte fornite all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
DSU	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione dottorato': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione dottorato': Rispetto delle tempistiche dei pagamenti: entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione completa	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
DSU	Miglioramento della soddisfazione generale del personale docente e studenti misurata sui parametri Good Practice di riferimento per il Dipartimento	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi (rilevazione Good Practice)	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfazione inferiore al 30% rispetto alla media degli atenei	mantenimento del grado di soddisfazione se superiore alla media degli atenei o raggiungimento del valore medio degli atenei	Grado di soddisfazione superiore al 30% rispetto alla media degli atenei
CFSIE	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CFSIE	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
CFSIE	Servizio 'Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
CFSIE	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
CFSIE	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CFSIE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CFSIE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa e dell'attività didattica': Successo della programmazione e definizione dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CFSIE	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CFSIE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CFSIE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
CFSIE	Servizio 'Collaborazioni esterne - contratti CO.CO.CO, occasionali (valutazioni, selezioni, contratti)': Cortesia, precisione e chiarezza delle informazioni rese	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CIS	Redazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			ago-17	giu-18	mag-18
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo l'assistenza tecnica ai laboratori didattici e ricerca	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo la meccanica, elettrica e soffieria: Realizzazione e manutenzione "piccole" strumentazioni scientifiche	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 7	punteggio minimo: 3,6	punteggio minimo: 2,6	punteggio minimo: 3,6	punteggio minimo: 4,6
CIS	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti riguardo il presidio di altri servizi tecnici del Campus tra quelli inseriti nel nuovo regolamento del CIS	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 8	punteggio minimo: 3,7	punteggio minimo: 2,7	punteggio minimo: 3,7	punteggio minimo: 4,7
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Frequenza dei test	N. sessioni di somministrazione	Da settembre a giugno: minimo 3 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 2 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 3 sessioni al mese	Da settembre a giugno: minimo 4 sessioni al mese
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Affidabilità dei test di piazzamento	Numero di item disponibili in randomizzazione	Limite minimo: 6000 item	Limite minimo: 5.000 item	Limite minimo: 6000 item	Limite minimo: 8000 item
CLA	Servizio 'Test di livello linguistico: EFFICACIA: Frequenza corsi di supporto	N. posti offerti durante l'a.a.	Limite minimo: 600 posti	Limite minimo: 550 posti	Limite minimo: 600 posti	Limite minimo: 700 posti
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: EFFICACIA: Numerosità della domanda per ricorrere al servizio	Volumi di pagamento	Limite minimo: euro 18.000 (pari a 200 attestazioni/anno)	Limite minimo: euro 15.000	Limite minimo: euro 18.000 (pari a 200 attestazioni/anno)	Limite minimo: euro 20.000
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: EFFICACIA: Affidabilità dei test di piazzamento	Frequenza di rinnovamento degli item	Ricambio completo ogni 6 anni, ricambio medio annuo 15%	Ricambio medio annuo 10%	Ricambio completo ogni 6 anni, ricambio medio annuo 15%	Ricambio medio annuo 30%
CLA	Servizio 'Attestazioni on demand: EFFICACIA: Frequenza delle prove	N. sessioni di somministrazione	Almeno una sessione al mese da settembre a giugno	Una sessione ogni 2 mesi da settembre a giugno	Almeno una sessione al mese da settembre a giugno	Almeno due sessioni al mese da settembre a giugno
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: EFFICACIA: Competenza, chiarezza e capacità dei CEL (Soddisfazione espressa nel questionario sulla didattica)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
CLA	Servizio 'Corsi di lingue straniere: TEMPESTIVITÀ: Rispetto delle tempistiche di avvio dei corsi, come da calendario pubblicato (Soddisfazione espressa nel questionario sulla didattica)	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Implementazione di un questionario di valutazione della didattica in modalità online a fine corso	1) n. di insegnamenti per i quali è attivo lo strumento 2) % valutazioni positive	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor + 5 laboratori interattivi da monitorare 2)almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor 2)almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 12 insegnamenti minor + 5 laboratori interattivi da monitorare 2)almeno 90%	1) questionario via moodle attivato per tutti i 22 insegnamenti da monitorare 2)almeno 90%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa ': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Supporto processo valutazione degli studenti': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Tutorato personalizzato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': Comunicazione degli atti e graduatorie entro 1 giorno lavorativo dalla redazione dei verbali di selezione firmati	n. di comunicazioni effettuate entro 1 giorno dalla redazione dei verbali di selezione firmati / n. di selezioni pubblicate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa ': Chiarezza e completezza del supporto fornito nella programmazione, definizione e monitoraggio dell'offerta formativa e didattica	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Programmazione e monitoraggio dell'offerta formativa' Chiarezza relativa alle attività di orientamento e alla pianificazione didattica per gli studenti"	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione e valutazione dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richieste	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Gestione residenzialità dedicata': Tempestività nella risoluzione dei problemi: entro 2 giorni lavorativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Supporto processo valutazione degli studenti': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Selezione e iscrizione studenti collegiali': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Tutorato personalizzato': Personalizzazione delle attività didattiche in sede e all'estero	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
COLLEGIO INTERNAZIONALE	Servizio 'Tutorato personalizzato': Tempestività di risposta alle richieste specifiche: entro 2 giorni dalla richiesta	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
ECLT	Redazione della carta dei servizi con individuazione delle SLA e dei target per ciascuna attività			01/08/2017	01/06/2018	01/05/2018
ECLT	Realizzazione e somministrazione di questionari di customer satisfaction per gli utenti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione attività organi di governo': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Gestione contabile': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Gestione missioni': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Eventi culturali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%

Allegato 3: Indicatori di Customer Satisfaction e Indicatori legati ai Service Level Agreement (SLA)

Struttura	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target 2018	Livello soglia indicatore	Livello target indicatore	Livello eccellenza indicatore
SELISI	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': qualità complessiva del servizio erogato	n. reclami ricevuti / attività svolta nell'anno	Limite massimo: 20%	Limite massimo: 45%	Limite massimo: 20%	inferiore al 15%
SELISI	Servizio 'Gestione contabile': Correttezza delle scritture contabili e delle operazioni di incasso	Numero di KO tecnici su incassi	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 7%	Limite massimo: 5%	Limite massimo: 1%
SELISI	Servizio 'Supporto gestione e rendicontazione progetti connessi alla ricerca e a progetti su bandi competitivi nazionali ed internazionali': Precisione, correttezza e rispondenza della documentazione portata a rendiconto rispetto alle linee guida di riferimento (per il budget UNIVE)	n. di audit interni e esterni con esito positivo / numero di audit interni e esterni	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 100%
SELISI	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. di decreti pubblicati	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
SELISI	Servizio 'Gestione contabile': Rispetto delle tempistiche ministeriali: registrazione della scrittura contabile entro 30 giorni dalla generazione del sospeso in entrata – PRE sul conto bancario	Numero di scritture contabili registrate entro 30 giorni / numero di registrazioni effettuate	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 65%	Limite minimo: 70%	Limite minimo: 95%
SELISI	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Tempestività nella contrattualizzazione dei docenti a contratto	Protocollazione del contratto dei docenti entro il giorno di inizio dell'attività di docenza (on/off)	On	Off	On	Protocollazione almeno 5 gg lavorativi prima
SELISI	Servizio 'Gestione attività organi di governo': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione missioni': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione missioni': Tempestività dei rimborsi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Eventi culturali': Completezza e chiarezza nella risposta fornita all'utente su specifici quesiti organizzativi	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Acquisizione forniture, servizi e lavori di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria': Tempestiva acquisizione di forniture, servizi e lavori	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni funzionali alla modalità di svolgimento delle attività e richiesta liquidazione compenso al/la tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione fondi ex DM 198/2003 - Attività di tutorato': Tempestività nella liquidazione del tutor	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione e verifica dell'attività didattica': Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Gestione di procedure selettive e rapporto contrattuale (assegni di ricerca, borse di ricerca, lavoro autonomo a supporto della ricerca)': Cortesia, precisione e chiarezza nelle comunicazioni riguardo la gestione di procedure selettive e di rapporto contrattuale	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5
SELISI	Servizio 'Supporto alla progettazione per bandi competitivi nazionali ed internazionali': Completezza e chiarezza nella risposta data al proponente su specifici quesiti legati alla stesura del budget	grado di soddisfazione dell'utenza su una scala da 1 a 6	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 2,5	punteggio minimo: 3,5	punteggio minimo: 4,5

Allegato 4 - Obiettivi del Direttore Generale

Obiettivo Piano strategico	Policy	Indicatore	Target 2018	Peso 2018
1. Promuovere una ricerca d'impatto	1.1. Presidio realizzazione strutture per la ricerca: Edificio Epsilon in Via Torino, VEGA, Porta Innovazione, Ex Convento Le Terese, Ca' Bottacin.	1) Epsilon: aggiudicazione gara per lavori 2) VEGA: consegna degli spazi al Centro con IIT 3) Terese: (a) firma contratto di permuta; (b) predisposizione progetto di ristrutturazione 4) Ca' Bottacin: (a) conclusione restauro, (b) attuazione piano	1) Luglio 2018 2) Novembre 2018 3) (a) Ottobre 2018; (b) Febbraio 2019 4) (a) Novembre 2018; (b) Dicembre 2018	7%
	1.2. Presidio dei processi di selezione del personale docente e ricercatore in attuazione delle decisioni degli organi in materia di reclutamento.	Dimensione del corpo docente	+7% rispetto al 2015	1%
	1.4 Presidio gestione e servizi del CSA	1) Predisposizione piano di acquisto attrezzature e attivazione procedure di acquisto (incluso patto per venezia) 2) Acquisizione attrezzature previste dal piano 3) Predisposizione dei protocolli di utilizzo e del sito web con il catalogo della strumentazione e servizi offerti alle imprese.	1) Febbraio 2018 2) In coerenza con i tempi definiti dal piano 3) Aprile 2018	3%
	1.5 Attuazione piano HRS4R	Grado di attuazione degli interventi previsti dal piano definito per l'accreditamento	100%	2%
2. Creare un'esperienza di studio trasformativa	2.1 Presidio del Piano edilizio per strutture didattiche e residenze	Via Torino 1) Completamento lavori di bonifica; 2) Assegnazione gara lavori per la residenza; S. Marta 1) Sorveglianza adempimenti del contratto di concessione. 2) Completamento alloggi demo S. Giobbe 1) Avanzamento lavori S. Basilio-Tesa 4 1) Aggiudicazione gara per l'inizio dei lavori	Via Torino 1) Settembre 2018 2) Gennaio 2019 S. Marta 1) 50% a Dicembre 2018 2) Ottobre 2018 S. Giobbe 1) 23% a Dicembre 2018 S. Basilio - Tesa 4 2) Novembre 2018	8%
	2.2 Attuazione piano straordinario per le strutture della didattica a valere sul finanziamento derivante dai risultati bilancio 2015 - 2016.	1) Definizione del piano in raccordo con delegati della didattica e rappresentanze studentesche 2) Completamento realizzazione degli interventi previsti dal piano per il	1) Febbraio 2018 2) Agosto 2018	4%
	2.3 Presidio delle analisi e delle attività volte a garantire l'assicurazione della qualità della didattica (in ottica AVA), in stretto raccordo con le politiche fiscali volte a garantire l'equilibrio finanziario dell'Ateneo.	Giudizio CEV (voto risultante dall'algoritmo)	Voto inferiore a o uguale 5.50: obiettivo non raggiunto Voto superiore a 5.50: obiettivo raggiunto in percentuale dal 50% al 100%	10%
	2.4 Revisione procedure di definizione del calendario lezioni	1) Valutazione servizio in outsourcing 2) Eventuale riallocazione del personale	1) Giugno 2018 2) Dicembre 2018	4%
	2.5 Presidio dei processi e delle attività di servizio agli studenti volto a migliorarne la qualità complessiva e ad incrementare la soddisfazione degli iscritti a Ca' Foscari.	Grado di soddisfazione generale studenti anni successivi - rilevazione Good Practice 2015 scala 1:6 (valore baseline: 3,90; media atenei 3,78) Grado di soddisfazione generale studenti primo anno - rilevazione Good Practice 2015 scala 1:6 (valore baseline: 3,98; media atenei: 3,89)	mantenimento del grado di soddisfazione superiore alla media degli atenei	2%
3. Acquisire una dimensione internazionale	3.1 Presidio delle attività di internazionalizzazione, volte al reclutamento di studenti internazionali, alla formazione linguistica del PTA, e all'insegnamento in lingua inglese per il personale docente.	1) Proporzioni di studenti iscritti al primo anno (L, LM) che hanno conseguito il titolo di accesso all'estero (valore baseline a.a 2015/16: 0,011)	1) +80% 2) Erogazione di tre cicli di formazione	9%
	3.2 Presidio attività gruppo di lavoro sui ranking	1) Predisposizione delle procedure di rilevamento sistematico di tutti i dati rilevanti ai fini dei ranking, per effettuare monitoraggio, previsioni e simulazioni utili a orientare le politiche. Miglioramento dei parametri strutturali utilizzati sui ranking internazionali 2) Implementazione delle campagne di promozione dell'Ateneo attraverso il CRM	1) Entro Novembre 2018 2) Entro novembre 2018	7%

Allegato 4 - Obiettivi del Direttore Generale

Obiettivo Piano strategico	Policy	Indicatore	Target 2018	Peso 2018
4. Agire da catalizzatore di innovazione	4.1 Presidio attività di promozione dell'Ateneo, anche in relazione alle celebrazioni del 150° anniversario	1) Predisposizione di un piano di promozione di Ateneo e relativo materiale (in collaborazione con Fondazione CF) 2) Numero di attivazioni di rapporti di corporate affiliation in seno a PINK 3) <u>Numero di articoli / servizi sui media locali e nazionali</u>	1) Aprile 2018 2) Almeno 5 3) +20% rispetto al 2017	4%
	4.2 Presidio attuazione attività condivise nell'ambito della convenzione con Fondazione Ca' Foscari.	1) Definizione dei meccanismi di riparto e gestione dei finanziamenti raccolti nella attività comuni riferite agli ambiti del Development Office, Unità PINK e Challenge School 2) Implementazione del sistema CRM per tutte le Aree dell'Amministrazione Centrale e dei Dipartimenti	1) Marzo 2018 2) Giugno 2018	5%
5. Assicurare un futuro accademico sostenibile	5.1 Attuazione dei programmi di formazione e sviluppo del personale tecnico amministrativo, degli strumenti di smart working e delle politiche di conciliazione famiglia- lavoro.	1) Attuazione dei protocolli per l'accesso ai programmi minor da parte del personale tecnico amministrativo 2) postazioni co-working, e telelavoro smart estivo; 3) flessibilità oraria estiva; 4) <u>sperimentazione smart working</u>	1) Avvio Anno Accademico 2018 - 2019 2) - 4) mantenimento prestazioni del 2017	2%
	5.2 Monitoraggio della realizzazione del Piano Strategico di Ateneo e dei Dipartimenti	Rispetto delle modalità e tempistiche previste dalle delibere degli organi	on	4%
	5.3 Attuazione piano straordinario per il PTA a valere sul finanziamento derivante dai risultati bilancio 2015 - 2016	a) Definizione Nuovo Piano Welfare b) <u>Individuazione Provider per fornitura servizi web Welfare</u>	a) 31/05/2018 b) 21/12/2018	4%
	5.4 Presidio delle attività e delle iniziative di sostenibilità integrata	1) Attivazione applicazione di eco-feedback; 2) Predisposizione di un sistema di monitoraggio puntuale della raccolta differenziata 3) Predisposizione di un sistema di monitoraggio puntuale dei consumi energetici e di un piano di contenimento degli stessi	1)-Ottobre 2018 2) Giugno 2018 3) Settembre 2018	9%
	5.5 Presidio dell'efficienza della struttura organizzativa	1) Realizzazione di un sistema per la raccolta dei reclami da parte degli utenti (anche interni). 2) Grado di rispetto dei parametri previsti nei Service Level Agreement 3) Validazione dei modelli allocazione delle risorse umane alle strutture dell'Ateneo definiti secondo logiche di ABC e di benchmarking 4) Grado di rispetto dei modelli di allocazione delle risorse umane alle strutture dell'Ateneo di cui al punto 3)	1) Settembre 2018 2) 90% 3) Aprile 2018 4) 90%	7%
	5.6 Presidio degli indici di indebitamento, di spese di personale e ISEF ai fini del mantenimento dell'attuale situazione di equilibrio e di sana gestione delle risorse, e tempestiva segnalazione agli organi in caso di pericolo di superamento dei limiti previsti dalla norma.	1) Sostenibilità economico-finanziaria - ISEF (valore baseline anno 2015: 1,28) 2) Indebitamento (valore baseline 2015: 5,25%) 3) Spese di personale (valore baseline 2015: 61,55%)	1) maggiore di 1,2 2) 5,5 3) minore di 65%	3%
	5.7 Finalizzazione progetto del sistema per l'accesso diretto e trasparente alle informazioni personali relative a disponibilità di fondi di ricerca, impegni su progetti, . . . etc	1) Disponibilità ai docenti del sistema di visualizzazione fondi di ricerca 2) Estensione delle funzionalità dei timesheet 3) Collegamento tra impegno temporale e valorizzazione economica delle ore di lavoro	1) Marzo 2018 2) Giugno 2018 3) Dicembre 2018	5%