***Scheda Processo – ATTENZIONE: Da restituire esclusivamente in formato “word” all'indirizzo email: procedimenti.amministrativi@unime.it*** *pag. 1di2*

***TAB\_1***

|  |
| --- |
| **Denominazione Struttura:** |
| **Responsabile Struttura:** |
| **Denominazione Servizio:** |
| **Descrizione Servizio (\*):*****(\*) Descrivere il servizio il più dettagliatamente possibile*** |
| **Referente Servizio:** | **Tel.:** | **Email:** |
| **Individuazione stakeholder:** | **N° Utenti/Anno stimati:** |
| **Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** |
| **Il servizio ha in atto sistemi di rilevamento della Customer Satisfaction? SI [\_] NO [\_]** **Se “SI” indicare quali: livello di soddisfazione rilevato (1-5) [\_]** |
| **Tempi medi per l'erogazione del servizio: giorni [\_\_] ore [\_\_]**  |
| **Elenco attività componenti il servizio:** |
| **N°** | **Descrizione Attività** | **Peso(1) (1-5)**  | **Tempi di espletamento** | **Struttura competente(2)**  | **Risorse impiegate** |
| **giorni** | **ore** | **Unità di personale(3)** | **Altro personale impiegato: *(specificare*(4)*)*** | **Attrezzature/Locali** |
| **Strutturato** | **UNILAV** | **N° Unità** | **Costo annuo** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **n** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**(1**)*Indica quanto incida l'attività svolta per la corretta esecuzione del servizio. Valori ammessi da 1 (quasi irrilevante) a 5 (fondamentale)*

**(2)***Da indicare nel caso si tratti di attività che deve essere svolta da Struttura diversa da quella compilante la Scheda Processo; in tal caso è possibile tralasciare i campi successivi.*

**(3)***Nel caso di unità di personale non utilizzato a tempo pieno per lo svolgimento dell'attività rapportare il valore alla percentuale di utilizzo rispetto all'orario completo settimanale (36 ore). [Es. 1 unità di personale utilizzata per 18 ore settimanali =0,5]*

**(4)***Indicare a che titolo presta servizio (Es. progetto, convenzione, studente part-time, tirocinio, ecc.)*

 ***p****ag.2di2*

***TAB\_2***

|  |
| --- |
| ***Tabella di correlazione tra attività e dimensioni della qualità. Livelli di correlazione: casella vuota = assenza correlazione; D = correlazione debole; M = correlazione media; F = correlazione forte. I livelli di correlazione devono fare riferimento a come allo stato attuale il servizio viene erogato.* [Es. Se l'Attività 1 è *“Acquisizione richiesta dell'utente”* che risulta, allo stato attuale, efficacemente trattata tramite sportello aperto al pubblico ma non adeguatamente via web, riguardo all'Accessibilità, avrà valore “F” per la sottodimensione “Fisica” e “D” per quella “Multicanale”. Nel caso invece non esista una procedura web la casella “Multicanale” sarà lasciata vuota.]** |
|  **Attività** | **Peso** | **Accessibilità** | **Tempestività** | **Trasparenza** | **Efficacia** | **(\*)** |
| **Fisica** | **Multicanale** | **Conformità** | **Affidabilità** | **Compiutezza** |  |  |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **...** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **n** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*(\*) da utilizzare se si individuano ulteriori dimensioni della qualità per l'attività in questione. Le dimensioni della qualità sono definite in All\_1, All\_2 e All\_3*

***TAB\_3***

|  |
| --- |
| ***Tabella delle criticità riscontrate ed eventuali contromisure suggerite*** |
| **Attività** | **Criticità riscontrate** | **Contromisure suggerite** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **...** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **n** |  |  |