

Carta dei Servizi UNIME - Relazione finale 2020 - Schede analitiche 2021

Salvatore Leonardi <salvatore.leonardi@unime.it>

mer 30/12/2020 21:19

A: Maria Di Pietro <dipietro.maria@unime.it>; Giovanni Pirrotta <giovanni.pirrotta@unime.it>; Alberto Baldone <alberto.baldone@unime.it>; Qualità dei Servizi di Ateneo <cartaservizi@unime.it>

Cc: Direzione Generale <direzionegenerale@unime.it>; Maria Ordile <mery.ordile@unime.it>

 4 allegati (7 MB)

Relazione_Carta_Servizi_2020_2021.pdf; All_1_Bozza_Carta_Servizi_2021.pdf; All_2_Analisi dati rilevazione carta servizi 2020.pdf; All_3_Bisogni_percepiti.pdf;

Alla Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo

si trasmette con la presente la relazione finale in merito al lavoro svolto nel corso del 2020 per il controllo degli standard di qualità dei Servizi di Ateneo presenti in Carta dei Servizi e l'elaborato finale del processo di revisione utile all'approvazione da parte degli O.d.G. di Ateneo della Carta dei Servizi UNIME 2021.

Rimanendo disponibile per qualunque approfondimento e proposte di eventuali modifiche, porgo cordiali saluti e Auguri di Buon Anno.

Cordialmente

Direzione Generale

Segreteria Tecnica Attività Regolatorie

U.Staff. Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo - Dematerializzazione

dott. Salvatore Leonardi



CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO

Relazione di monitoraggio ANNO 2020 – Risultati di revisione ANNO 2021

Nel corso dell'Anno 2020, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di standard di qualità dei servizi offerti all'utenza e secondo quanto disposto dal *"Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo"* [D.R.n.2824 del 27/12/2016] si è proceduto ad un monitoraggio dei servizi dichiarati in Carta dei Servizi di Ateneo al fine di valutare il reale rispetto dei livelli di qualità, riscontrare feedback, positivi o negativi, da parte dell'utenza ed evidenziare eventuali criticità da parte dei Responsabili del Servizio. A causa della particolare situazione che si è attraversata dovuta all'emergenza COVID-19 si è ritenuto opportuno sospendere l'attività di monitoraggio relativa al periodo Gennaio-Marzo 2020 (nota del D.G. prot.n. 39430 del 27/04/2020). Con nota del D.G prot.n.67084 del 21/07/2020 si è proceduto ad avviare l'attività di monitoraggio comprendendo il periodo Gennaio-Giugno 2020, anche al fine di evidenziare particolari problematiche dovute all'erogazione dei servizi in regime di emergenza sanitaria. Con l'uso dei nuovi strumenti informatici in dotazione all'Ateneo, in particolare Office 365 e Teams, si è proceduto nel Mese di Novembre 2020 ad una revisione complessiva dei servizi al fine di riorganizzare eventualmente i processi anche alla luce del nuovo assetto organizzativo dell'Amministrazione ed a ridefinire gli standard dove necessario. Nel periodo 6 Novembre 2020 – 28 Dicembre 2020 è stata svolta una indagine di Customer Satisfaction rivolta a tutti gli studenti, principali stakeholder dei servizi offerti. I risultati di seguito esposti riassumono sinteticamente quanto emerso dal processo di monitoraggio e revisione condotto nel 2020. Le schede analitiche dei Servizi mappati con i relativi standard di qualità previsti per il 2021, oltre ai risultati di rilevamento dell'indagine di Customer Satisfaction sono allegate alle presente.

Dati/Indicatori/Valore Programmati.

Dati, Indicatori e Valori programmati relativi alle *"Dimensioni della Qualità"* dei servizi sono stati sottoposti a revisione nel caso di aggiornamenti dovuti anche ad una riorganizzazione complessiva di organigramma di Ateneo e, dunque, di imputazione di responsabilità nell'ambito dei processi a supporto del servizio erogato. In particolare si evidenzia che il servizio *"Front Office Orientamento e Placement"* del C.O.P. risulta, per il 2021, inglobato all'interno degli altri servizi offerti dal Centro e, pertanto, non direttamente esposto. Per quanto riguarda invece il D.A. Affari Generali è stato definito un nuovo servizio, in aggiunta a quelli esistenti, denominato *"Commissione di Garanzia"* per il quale sono stati individuati indicatori e standard e, pertanto, potrà essere esposto in Carta dei Servizi 2021. Infine, per quanto riguarda il D.A. Servizi Didattici ed Alta Formazione, si segnala lo sdoppiamento del *"Servizio Informativo su Master e Corsi di Perfezionamento"* in due servizi distinti denominati: *"Servizio Informativo Master"* e *"Servizio Informativo sui Corsi di Perfezionamento"*, portando dunque da 7 a 8 il numero dei servizi del D.A. Servizi Didattici ed Alta Formazione. Per tutti i servizi, in collaborazione con le strutture interessate, si è proceduto all'aggiornamento di tutti i dati relativi all'erogazione del servizio. I risultati complessivi del lavoro di revisione effettuato sono stati posti all'attenzione di tutti gli attori

coinvolti nei processi correlati all'erogazione dei servizi attraverso un sistema di condivisione dei relativi file utilizzando gli strumenti informatici sopra menzionati.

Rilevazioni di Customer Satisfaction.

I risultati di Customer Satisfaction sono riferibili all'indagine condotta nel periodo 6 Novembre 2020 – 28 Dicembre 2020, la cui analisi si riporta in allegato alla presente (Allegato 2). Si evidenziano inoltre le principali richieste provenienti dall'utenza e riportate in Allegato 3.

Trattamento del reclamo e stanziamento fondo di indennizzo Anno 2021.

Il trattamento del reclamo è regolamentato dal “*Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo*” ed è garanzia degli impegni assunti in Carta dei Servizi. Reclamo formale da parte dell'utenza, nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, può essere inoltrato tramite modello predefinito, presente in Carta dei Servizi, all'indirizzo email dedicato cartaservizi@unime.it. Il reclamo è trattato da apposita Commissione e, se accolto, comporta indennizzo all'utente come previsto da normativa vigente e conseguente incremento negativo dell'indicatore di valutazione del servizio collegato agli obiettivi di performance della Struttura erogante. Nel corso del 2020 non risultano pervenuti formali reclami con richiesta di indennizzo, pertanto l'indicatore di performance legato alla qualità dei servizi, secondo quanto previsto dal suddetto Regolamento, è posto al suo valore massimo per tutte le Strutture. Per il 2021 si è provveduto a richiedere ai competenti uffici del Dip.Amm. Risorse Finanziarie il medesimo fondo accordato per il 2020, pari a €15.000,00, che risulta stanziato quale previsione di spesa 2021. Analogamente, anche per il rimborso forfettario all'utenza, si ritiene di mantenere lo stesso importo previsto per il 2020 pari a €30,00 per reclamo accolto.

U.Staff Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo

Dematerializzazione

*Il Responsabile
Dott. Salvatore Leonardi*

Allegati:

- *Elenco servizi e schede analitiche relative agli Standard di Qualità 2021*
- *Analisi indagine Customer Satisfaction di Ateneo 2020;*
- *Rapporto criticità evidenziate e bisogni dell'utenza.*