



Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2023

SERVIZI GENERALI – ASCOLTO DEGLI UTENTI

A cura del Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità

(Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)

INDICE

1. PREMESSA	2
2. COSTI DEI SERVIZI EROGATI	3
3. RISULTATI DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	4
4. SODDISFAZIONE PERCEPITA PER I SERVIZI UTILIZZATI	5

1. Premessa

Questo documento descrive in sintesi i risultati conseguiti nell'anno 2023 in termini di costi sostenuti (paragrafo 2), rispetto degli standard di qualità (paragrafo 3) e soddisfazione percepita dagli utenti (paragrafo 4) per i servizi erogati dall'Ateneo e definiti nella Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dall'art. 32 D.lgs. n.33/2013¹ e dall'art. 19bis c.4 D.lgs. n.150/2009².

La rilevazione dei costi considera i costi del personale incaricato all'erogazione del servizio, per il tempo effettivamente dedicato nell'anno di riferimento, e altri costi di varia natura (consulenze e collaborazioni, acquisto di materiali di consumo o di servizi esterni) comunque imputabili ai servizi erogati nell'anno di riferimento.

La rilevazione dei risultati conseguiti in termini di standard di qualità dei servizi erogati considera i target definiti per gli standard di ciascun servizio definito nella Carta dei Servizi³ al fine di verificarne il raggiungimento o di calcolare gli eventuali scostamenti.

La rilevazione della soddisfazione percepita avviene in alcuni casi attraverso indagini ad hoc per il servizio esaminato e, per la maggior parte dei servizi, attraverso un'indagine svolta nell'ambito del progetto interuniversitario *Good Practice* (GP), coordinato dal Consorzio MIP del Politecnico di Milano, rivolta a tipologie di utenti che variano in base al servizio esaminato, ovvero:

- gli studenti iscritti ai corsi di laurea, distinti in iscritti al primo anno e iscritti agli anni successivi, nell'anno accademico di riferimento (es. anno rilevazione 2023, edizione GP2022, anno accademico 2022/2023);
- il personale docente e ricercatore, gli assegnisti di ricerca e gli iscritti ai corsi di dottorato, che si trovano in servizio o hanno la carriera attiva nell'anno della rilevazione;
- il personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, a tempo determinato e in comando presso l'Ateneo, che si trova in servizio nell'anno della rilevazione.

¹ D.lgs. n.33/2013 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33/vig=2020-07-03>

² D.lgs. n.150/2009 <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150/vig=2020-07-03>

³ Carta dei Servizi di Ateneo https://trasparenza.unimib.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2022
Protocollo informatico	€ 465.505	€ 98.820	€ 565.324	Iscritti ai corsi di laurea	37.210	€ 15,19
Richieste URP	€ 37.551	€ 0,00	€ 37.551	N. richieste	941	€ 39,91
Gestione reclami	€ 27.006	€ 0,00	€ 27.006	N. reclami	15	€ 1.733,72

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2022
Protocollo informatico	PF01 Multicanalità	N. canali attivi	5	5
	PF02 Tempi di risposta	N. giorni/ ore/ minuti	10 min. (pec,peo), 1 giorno lav. (posta)	10 min. (pec,peo), 1 giorno lav. (posta)
	PF03 Erogazione del servizio	N. Disservizi/ registrazioni (i documenti registrati a protocollo visibili agli uffici competenti attraverso Archifloweb e Albo on-line)	0	0
	PF04 Continuità del servizio	N. giorni lavorativi	243	246
	PF05 Registrazioni	N. documenti/ tot. Registrazioni	1	1
Richieste URP	URP01 Multicanalità	N. canali per ricezione istanze	4	4
	URP02 Rapidità di riscontro	N. giorni per istruttoria e evasione pratica	10	10
	URP03 Aggiornamento Carta dei Servizi URP	N. documenti disponibili	1	1
	URP04 Certezza del riscontro/inoltro a strutture competenti	% di risposta alle richieste presentate	100	100
	URP05 Costanza dei canali attivi	N. giorni di sospensione attività/anno, esclusi i festivi	10	9
	URP06 Assenza sportello telefonico e front office	N. ore settimanali dedicate richieste dell'URP	36	36
Gestione reclami	GR01 Multicanalità	N. canali per ricezione istanze	4	4
	GR02 Rapidità di riscontro	N. giorni lavorativi di attesa della risposta a partire dalla ricezione del quesito	20 (fatta eccezione per i periodi di chiusura Ateneo e per i casi particolarmente complessi che richiedono tempi superiori)	20
	GR03 Riferimenti e contatti pubblicati e raggiungibili dal sito	N. contatti segnalati	4	4
	GR04 Certezza del riscontro	% di risposte alle istanze pervenute	100	100
	GR05 Costanza dei canali attivi	N. giorni di sospensione attività/anno, esclusi i festivi	10	9

4. Soddisfazione percepita per i servizi utilizzati

Dove non viene specificamente indicato, i dati contenuti nella seguente tabella consistono nel valore medio delle valutazioni espresse dai rispondenti al questionario *Good Practice*, rispetto a una scala compresa tra 1 (per nulla soddisfatto/a) e 6 (del tutto soddisfatto/a).

Servizio	Tipo utente	Media 2023	Media 2022	Media Atenei 2023	Posizione UNIMIB 2023
Protocollo informatico	Iscritti a.a. 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,27	4,28	ND	ND
	Iscritti a.a. 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	4,13	4,14	ND	ND
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	3,50	4,24	ND	ND
	Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	3,96	3,76	ND	ND
Richieste URP	Iscritti a.a. 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	4,11	4,17	ND	ND
	Iscritti a.a. 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	3,91	3,87	ND	ND
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	3,68	4,07	ND	ND
	Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	3,99	3,88	ND	ND
Gestione reclami	Iscritti a.a. 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	3,89	3,83	ND	ND
	Iscritti a.a. 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	3,64	3,48	ND	ND
	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	4,04	3,86	ND	ND
	Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	3,76	3,69	ND	ND

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2023	Tasso di risposta 2023
Iscritti a.a. 2022/23 al 1 anno dei corsi di laurea (GP22)	1.163	14,9%
Iscritti a.a. 2022/23 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP22)	1.976	7,1%
Utenti 2022/23 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	139	8,26%
Utenti 2022/23 Servizio Consulenza individuale di carriera	54	68,3%
Iscritti 2022/23 al 1 anno dei corsi di dottorato	191	52,9%
Iscritti 2022/23 al 2 anno dei corsi di dottorato	146	61,1%
Iscritti 2022/23 ai Master 1 livello	ND	ND
Iscritti 2022/23 ai Master 2 livello	ND	ND
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 16/03/2023	559	24,1%
Personale tecnico amministrativo al 16/03/2023	468	54,6%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2022/23	1.161	88,82%