

Sintesi dei risultati in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione dei servizi – Anno 2020

SERVIZI PER IL PERSONALE

A cura del Settore Programmazione e controllo

(Area Risorse finanziarie e bilancio)

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 2020 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 2020, edizione GP2019, anno accademico 2019/2020);
- 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://www.unimib.it/carta-dei-servizi-ateneo>

2. Costi dei servizi erogati

Servizio	Costo Personale TA	Altri Costi	Totale Costi	Driver	Quantità	Costo Unitario 2020
Supporto rimborso missioni	€ 306.039	€ 78.350	€ 384.389	Iscritti ai corsi di laurea	33.906	€ 11,34
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	---	---	---	---	---	---
Supporto Visiting Scholars extra UE	---	---	---	---	---	---

3. Risultati degli standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard di qualità			
	Indicatore	Formula	Target	Risultato 2020
Supporto rimborso missioni	M01 Multicanalità	N. canali attivi	2 (sportello e email)	1 mail
	M02 Aggiornamento informazioni	N. giorni lavorativi per pubblicazione di aggiornamenti sulla intranet	15 gg a partire dall'approvazione	15 gg
	M03 Tempo rimborso missioni	N. giorni dall'approvazione della documentazione da parte dell'Ufficio Missioni	30 giorni	15/30 giorni
	M04 Adeguatezza della richiesta di rimborso	% voci di spesa rimborsate, entro i limiti di spesa, dopo il supporto fornito dall'Ufficio Missioni rilevate a campione	>=80%	<=80%
	V01 Disponibilità del servizio	N. turni di apertura del bando	1 volta l'anno	Un turno di apertura del bando, a settembre 2020
Mobilità docenti e ricercatori outgoing Erasmus	V02 Completamento degli adempimenti	% accordi finanziari firmati prima dell'attivazione della mobilità	100%	100%
	V03 Disponibilità sedi estere	N. accordi bilaterali messi a disposizione dei docenti	>= 100	345 accordi bilaterali
	V01 Disponibilità del servizio	N. giorni in cui il servizio è disponibile	200 all'anno	200 giorni
Supporto Visiting Scholars extra UE	V02 Tempo di risposta	N. giorni richiesti per redazione e invio al Visiting Scholar della convenzione di accoglienza	entro 5 giorni dalla richiesta, a fronte della completezza della pratica	entro 5 giorni dalla richiesta
	V03 Multilinguismo	N. lingue in cui è erogato il servizio	2 (italiano e inglese)	2 (italiano e inglese)
	M01 Multicanalità	N. canali attivi	2 (sportello e email)	1 mail

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 2020	Media 2019	Media Atenei 2020	Posizione UNIMIB 2020
Protocollo informatico	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	2,64	2,94	4,36	34° su 34
Richieste URP	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	3,15	---	---	---
Gestione reclami	Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	3,09	---	---	---

Tassi di risposta

Tipo utente	N. risposte 2020	Tasso di risposta 2020
Iscritti al 2019/20 al 1 anno dei corsi di laurea (GP19)	2.571	36,6%
Iscritti al 2019/20 agli anni successivi al primo dei corsi di laurea (GP19)	6.978	26,0%
Utenti 2019/20 Servizio assistenza disabili e studenti con DSA	206	29,1%
Utenti 2019/20 Servizio Consulenza individuale di carriera	90	98,9%
Iscritti 2019/20 al 3 anno dei corsi di dottorato	132	75,9%
Iscritti 2019/20 ai Master 1 livello	284	62,0%
Iscritti 2019/20 ai Master 2 livello	91	67,9%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di perfezionamento	86	51,8%
Iscritti 2019/20 ai Corsi di formazione	72	55,0%
Docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti al 31/03/2020	653	34,1%
Personale tecnico amministrativo al 31/03/2020	467	57,7%
Partecipanti iniziative formative Servizi bibliotecari a.a. 2019/20	1.055	93,4%