



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI

Area Programmazione e Controllo Direzionale

Ufficio Qualità

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ DELL' UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SASSARI

Approvata nella seduta congiunta del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione del 21 febbraio 2017

Premessa e norme

La Carta dei Servizi è stata istituita con la legge 273/1995 che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte dei servizi. La Carta costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti e deve essere resa pubblica.

In tal senso i riferimenti normativi più rilevanti riguardano il Dlgs 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) e art. 28), la delibera CiVIT 88/2010 (*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*), la delibera CiVIT 3/2012 (*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*) e il Dlgs 33/2013 (art. 32) "*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*". In particolare la delibera 88/2010, emanata ai sensi dell'articolo 1 del Dlgs 20 dicembre 2009, 198, ha costituito il primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa con il fine di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al Dlgs 150/2009 e ha indicato alle amministrazioni il percorso volto alla definizione di standard di qualità. L'art. 32 del Dlgs 33/2013 inoltre ha introdotto l'obbligo per le PA di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici nella specifica sezione "Amministrazione Trasparente" dei siti web istituzionali.

In riferimento al caso specifico delle università è necessario ricordare anche il Dlgs del 21 giugno 2013, n. 69 - art. 60, convertito con la legge 98/2013 "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia", che ha previsto che la CiVIT (oggi Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.) trasferisse all'Agenzia nazionale per la valutazione dell'università e della ricerca (ANVUR) "il sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca. In particolare, tra le iniziative e le procedure trasferite all'ANVUR in tema di performance emergono le relazioni sul funzionamento complessivo del Sistema delle amministrazioni da parte dell'Organismo Italiano di Valutazione (OIV), che nelle università sono in carico al Nucleo di Valutazione (NVA), per le quali nel 2013 sono state emesse le delibere 6/2013 e 23/2013. Nella delibera 6/2013 "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013", al punto 3.3, vengono indicati gli elementi da considerare ai fini dell'aggiornamento degli standard di qualità dei servizi. Infine, nella delibera 23/2013 "Linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni", al punto 4 lettera F) si fa obbligo agli OIV di "valutare il processo di gestione degli standard di qualità, con particolare riferimento alle misurazioni attuate dall'amministrazione per il controllo della qualità dei servizi erogati e alla modalità con cui sono state adottate le soluzioni organizzative per la gestione di reclami e delle class action".

Deve dunque esistere un collegamento diretto tra standard di qualità e ciclo di gestione della performance e l'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità è rappresentato proprio dalla Carta dei Servizi.

Le disposizioni menzionate hanno sancito i Principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità. I principi fondamentali stabiliti sono l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, il diritto di scelta, la partecipazione e l'efficienza e l'efficacia.

- *Eguaglianza*

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- *Imparzialità*

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

- *Continuità*

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- *Diritto di scelta*

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

- *Partecipazione*

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo (effettuando verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati).

- *Efficienza ed efficacia*

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Carta dei servizi è quindi lo strumento attraverso il quale chi eroga un servizio pubblico individua gli standard del proprio servizio, dichiara gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti al cittadino-utente. In questo modo l'università si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati, attraverso indagini sulla soddisfazione degli utenti e una corretta gestione dei reclami, al fine di migliorarne la qualità.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati, pone l'utente in grado di identificare il responsabile di un Servizio e quali sono i recapiti per entrarne in contatto.

Il percorso che ha portato alla definizione della Carta prevede l'individuazione di 4 aspetti fondamentali:

1. SERVIZI EROGATI
2. DIMENSIONE DELLA QUALITA'
3. INDICATORI
4. STANDARD DI QUALITA'

1. SERVIZI EROGATI

Nel progettare la Carta dei Servizi UNISS si è partiti dalle Macroaree istituzionali, dagli obiettivi strategici individuati nel Piano Integrato di Ateneo 2016/18 e dai Macroservizi oggetto di studio del progetto Good Practice (GP). Il progetto GP, coordinato dal Politecnico di Milano e a cui l'Università degli Studi di Sassari partecipa attivamente, permette di avere a disposizione una serie di indicatori di efficienza (costo dei servizi) e di efficacia da applicare ad alcuni dei servizi individuati. È doveroso precisare che la presente Carta dei Servizi non intende essere esaustiva e non contempla ad oggi la totalità dei servizi erogati. Nello specifico sono stati considerati i servizi che si configurano a tutti gli effetti come servizi erogati all'utente finale esterno inteso come studenti e imprese. Il lavoro, adattato al modello organizzativo dell'Ateneo, prevede il coinvolgimento dei responsabili delle strutture dell'amministrazione che erogano i servizi individuati. L'elenco dei servizi sopracitati è riportato in un documento dinamico in cui è possibile inserirne di nuovi o eliminarne altri garantendo un aggiornamento periodico.

Ogni Area/Settore/Ufficio determina i propri standard di qualità in una logica orientata al continuo miglioramento dei servizi erogati prevedendo, quindi, anche gli strumenti di monitoraggio e di revisione periodica degli stessi che permettano di individuare le criticità e le specifiche azioni di miglioramento. Sulla base di quanto detto si riporta lo schema che raffigura il ragionamento seguito:

| UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SASSARI Schema Carta dei servizi e degli standard di qualità | | | | | |
|--|---|--|--|--|---|
| MACROAREA | AMBITI ED OBIETTIVI STRATEGICI | MACROSERVIZI GOOD PRACTICE | SERVIZI UNISS | | |
| DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | ATTRATTIVITÀ E SOSTENIBILITÀ DELL'ATENEO | 1. Orientamento in entrata e in uscita | 1.1 Futuro Studente (Orientamento in entrata, UNISCO, Alternanza Scuola-Lavoro) | | |
| | | | 1.2 Laureato (Orientamento in uscita e Placement) | | |
| | | | 1.3 Studenti disabili e con DSA | | |
| | | 2. Supporto didattico in itinere | 2.1 Punto informazioni per futuri studenti e studenti iscritti. Tutorato | | |
| | | | 2.2 Eventi di carriera | | |
| | | | 2.3 Concorsi per accesso numero programmato | | |
| | | | 2.4 Rilascio certificati, Pergamene di Laurea e Diploma Supplement | | |
| | | | 2.5 Garante degli studenti | | |
| | | 3. Gestione delle borse di studio e sostegni economici | 3.1 Borse di studio e altri sostegni economici | | |
| | | 4. Formazione post-lauream | 4.1 Dottorato di ricerca | | |
| | | | 4.2 Specializzazioni area medica | | |
| | | | 4.3 Altre Specializzazioni | | |
| | | | 4.4 Master | | |
| | | | 4.5 Esami di Stato | | |
| | | 5. Internazionalizzazione studenti | 5.1 Supporto agli studenti incoming - accoglienza e gestione amministrativa | | |
| | | | 5.2 Supporto agli studenti e docenti outgoing - supporto e gestione amministrativa | | |
| | | | 5.3 Visiting | | |
| | | 6. SBA - Biblioteche | 6.1 Lettura e Consultazione in sede | | |
| | | | 6.2 Informazione bibliografica, orientamento, assistenza e istruzione | | |
| | | | 6.3 Prestito esterno e prestito intra-ateneo | | |
| | | | 6.4 Prestito interbibliotecario(ILL) e Document Delivery (DD) | | |
| | | RICERCA E TERZA MISSIONE | QUALITÀ E QUANTITÀ DELLA RICERCA, VALORIZZARE LE COMPETENZE SCIENTIFICHE UNISS, PROMUOVERE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ | 7. Trasferimento tecnologico | 7.1 Pre-incubazione - Percorsi di creazione e accelerazione d'impresa rivolti a studenti e non |
| | | | | | 7.2 Incubazione - Imprese già costituite |
| | | | | 8. Supporto alla gestione dei progetti | 7.3 Formazione ed orientamento sulle tematiche di valorizzazione della ricerca e della tecnologia |
| 8.1 Supporto alla partecipazione a progetti e bandi di ricerca & sviluppo, innovazione e trasferimento tecnologico | | | | | |
| RISORSE UMANE | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | 9. Personale | 9.1 Assunzione e gestione del personale | | |
| | | | 9.2 Cessazione e trattamento pensionistico | | |
| | | | 9.3 Relazioni sindacali | | |
| | | | 9.4 Stipula contratti ASSEGNI DI RICERCA | | |
| | | | 9.5 Gestione carriere docenti strutturati | | |
| | | | 9.6 Assistenza in materia pensionistica (personale docente e ricercatore) | | |
| | | | 9.7 Formazione del personale | | |
| | | | 9.8 Gestione delle retribuzioni e del trattamento accessorio del personale docente, dei ricercatori e del personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato e del personale a tempo determinato | | |
| | | | 9.9 Gestione delle retribuzioni del personale esterno | | |
| | | | 9.10 Gestione erogazione indennità assistenziali al personale docente, ai ricercatori e al personale tecnico amministrativo | | |
| | | | 9.11 Gestione delle dichiarazioni fiscali e previdenziali inerenti tutto il personale e dell'applicazione delle risultanze dell'assistenza fiscale | | |
| | | | 9.12 Quantificazioni dei costi del personale per la rendicontazione di progetti di ricerca | | |
| | | | 9.13 Quantificazioni dei costi del personale per il bilancio di previsione e per la programmazione del fabbisogno del personale, per adempiere ai sistemi di rilevazione del costo del personale nelle pubbliche amministrazioni e per fini statistici | | |
| | | | 9.14 Attribuzione assegno per il nucleo familiare e detrazioni per | | |
| | | | 9.15 Liquidazione e versamento IVA nazionale, comunitaria ed extracomunitaria per agenzie nazionali | | |
| | | | 9.16 Liquidazione e versamento IVA nazionale, comunitaria ed extracomunitaria | | |
| | | | 9.17 Liquidazione e versamento IRES | | |
| | | | 9.18 Liquidazione e versamento imposta di bollo assolta in modo virtuale; versamenti altri tributi: TARI, TOSAP, IMU | | |
| | | | 9.19 Inserimento Anagrafiche Risorse Umane e clienti commerciali in Ugov | | |
| | | | 9.20 Contabilizzazione variazioni di bilancio progetti in attività commerciale | | |
| PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE | PRESIDIARE IL PIANO INTEGRATO D'ATENEO AL FINE FORNIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI ORGANI DI GOVERNO PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ DELLO STESSO E IL SUPPORTO PER I MIGLIORAMENTI ATTESI | 10. Pianificazione, controllo e statistica | 10.1 Implementazione del sistema di assicurazione della qualità | | |
| | | | 10.2 Programmazione, controllo di gestione e statistica | | |
| | | | 10.3 Supporto al nucleo di valutazione | | |
| | | | 10.4 Gestione sistema di governance di ateneo - ugov | | |
| AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | 11. Contabilità | 11.1 Redazione Documenti pubblici | | |
| | | | 11.2 Gestione ordinativi di incasso e pagamento | | |
| | | 12. Approvvigionamenti | 12.1 Procedure di gara per acquisizione beni e servizi | | |
| | | | 12.2 Gestione Fondo Economico | | |
| | | | 12.3 Stipula e gestione contratti | | |
| | | 13. Gestione museale e/o archivistica | 13.1 Archivio di deposito | | |
| | | | 13.2 Archivio storico | | |
| | | 14. Servizi generali e logistici | 14.1 Consulenza archivistica, tecnica, procedurale e di supporto alla digitalizzazione dei flussi di gestione documentale | | |
| | | | 14.2 Servizio per la tenuta del protocollo informatico e la gestione dei flussi documentali | | |
| | | | 14.3 Referente CAD e Responsabile della Conservazione digitale | | |

Per ogni servizio individuato vengono definite le caratteristiche, le modalità di erogazione e l'utenza destinataria. Tutte le informazioni sono riportate nelle schede descrittive secondo il modello suggerito dalla CIVIT:

| SCHEDA DESCRITTIVA DEI SERVIZI | |
|--|--|
| Per ciascun servizio inserito nell'elenco: | |
| Responsabile del servizio | Il nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio. |
| Dimensioni della qualità | <p>Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità di accesso al servizio (per esempio, orari di apertura al pubblico, dislocazione di punti di erogazione del servizio sul territorio, numero di operatori dedicati, tempo di attesa, forme di comunicazione); • tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo); • trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso (per esempio, modalità di diffusione delle informazioni per la fruizione del servizio e dei dati relativi al rispetto degli standard, frequenza degli aggiornamenti); • soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali. Indicazioni in merito ad eventuali dimensioni aggiuntive ritenute di specifico interesse per l'amministrazione. |
| Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | Descrizione dell'indicatore e relativa formula di calcolo. |
| Valori Standard definiti per ciascun indicatore | Indicazione del valore programmato. |
| Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard | Frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore e la serie storica relativa. |
| Modalità di aggiornamento periodico degli standard | Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard. |
| Modalità di presentazione reclami | Pubblicazione dell'apposito regolamento. |
| Modalità per usufruire dell'indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard | Pubblicazione dell'apposito regolamento. |
| Risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | Rapporto (sintetico) contenente i dati relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti in merito al servizio. |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | Questionario utilizzato, modalità di somministrazione, frequenza, numero e tipologia soggetti coinvolti, ecc. |

2. DIMENSIONE DELLA QUALITA'

Con l'obiettivo di rappresentare la qualità effettiva dei servizi la dimensione si basa su quattro parametri:

- 1) Accessibilità fisica e multicanale
(sede degli uffici, giorni e orari di apertura al pubblico, numero di personale operante nel Servizio, tempo di attesa, canali di comunicazione come telefono, PEC, web, sportello).
- 2) Tempestività
(tempo massimo dalla richiesta all'erogazione del servizio, tempo di attesa medio di risposta alla richiesta,- tempi di chiusura della richiesta, frequenza di erogazione del servizio erogato).
- 3) Trasparenza
(modalità di diffusione delle informazioni tramite spazi web, modulistica, brochure con indicazioni precise di Unità Operativa Responsabile, Responsabile del servizio, costi e tempi).
- 4) Efficacia
(coerenza con le aspettative e rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente, soddisfazione delle esigenze e dei bisogni compresi risultati di customer satisfaction)

3. INDICATORI

Per ogni dimensione è necessario individuare indicatori utili a misurare i livelli di qualità. A tal fine gli indicatori devono rispettare sei requisiti:

- 1) rilevanza: è rilevante l'indicatore che si riferisce in modo pertinente e coerente a quella dimensione misurata;
- 2) accuratezza: è il grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione misurata;
- 3) temporalità: l'indicatore va prodotto con cadenza regolare e con puntualità, per facilitare i confronti in momenti successivi;
- 4) Fruibilità
- 5) Interpretabilità
- 6) Coerenza

4. STANDARD DI QUALITA'

Per ogni servizio ci si impegna a mantenere determinati livelli di qualità. Lo standard di qualità riferito ad ogni singolo indicatore identificato si basa su due aspetti:

- indicatore di qualità
- valore programmato

Per definire il valore programmato oltre ai termini di legge che fissano già dei tetti di standard da rispettare occorre verificare se esistano già gli standard in altre Carte dei servizi o in altri provvedimenti adottati dalla struttura.

Ovviamente lo standard da adottare non può essere peggiorativo rispetto a quanto già dichiarato nei diversi documenti (Carta dei Servizi/provvedimenti), se presenti, e bisogna partire dalla consapevolezza di che cosa effettivamente la struttura sia capace di raggiungere come standard di qualità e se e quali strumenti possiede per migliorarli.

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, l'Ateneo si presenta in modo trasparente a tutti gli stakeholders di riferimento con i servizi erogati all'esterno in base alla propria organizzazione assumendo un impegno costante rispetto agli standard di qualità individuati.

La Carta ha validità annuale e viene pubblicata nel sito web istituzionale.

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|---|---|---|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 1. ORIENTAMENTO IN ENTRATA E USCITA | | | | |
| SERVIZIO | 1.1 FUTURO STUDENTE (Orientamento in entrata. Progetto UNISCO. Alternanza scuola – lavoro) | | | | |
| DESCRIZIONE | Servizio di front office, gestione rapporti con le scuole secondarie superiori, manifestazioni di orientamento per gli studenti delle scuole superiori, supporto nella fase di immatricolazione, Progetti di orientamento in entrata rivolti agli studenti delle scuole superiori (UNISCO e alternanza SCUOLA-LAVORO) | | | | |
| DESTINATARI | Studenti scuole superiori (III-IV-V anno) – matricole - famiglie | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Battista Sechi | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Front Office Studenti tutor – tel. 079 229839; mail:orientamento@uniss.it</i> <i>Progetti per le scuole UNISCO: Fiorella Tillocca - tel: 079 229920; mail: progetto unisco@uniss.it</i> <i>Alternanza SCUOLA-LAVORO: Vanna Meloni – tel. 079 228864; mail: meloni@uniss.it via Arborea 40b – SASSARI</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Orari di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì: 9.30 - 13; martedì, giovedì: 11.00 - 13.00 / 15.30 - 17.00 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail. In presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: orientamento@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it/orientamento | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | apertura al pubblico (front office) | ore | 17 settimanali | 17 settimanali | 17 settimanali |
| | sportello telefonico | ore | 36 settimanali | 36 settimanali | 36 settimanali |
| | info sul web | ore | 6 settimanali | 6 settimanali | 6 settimanali |
| | alternanza scuola - lavoro | n.ro persone | 0 | 100 | n.d. |
| | manifestazione studente | n.ro partecipanti | 4000 | 4500 | 5000 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio risposta | ore | 1 ora | 1 ora | 1 ora |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | sempre aperto tranne chiusure programmate | sempre aperto tranne chiusure programmate | sempre aperto tranne chiusure programmate |
| EFFICIENZA | erogazione del servizio con minor numero di addetti | n.ro dipendenti/per utenti serviti | 4/4000 | 4/2410 | 4/5000 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 1. ORIENTAMENTO IN ENTRATA E IN USCITA | | | | |
| SERVIZIO | 1.2 LAUREATO (ORIENTAMENTO IN USCITA E JOB PLACEMENT)) | | | | |
| DESCRIZIONE | Servizio di front office, consulenza orientativa, accompagnamento al lavoro, intermediazione al lavoro, attivazione di tirocini di formazione-orientamento-inserimento/reinserimento lavorativo, servizi per le imprese, gestione Progetti dedicati (FlxO) | | | | |
| DESTINATARI | Laureati, disoccupati e inoccupati | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Battista Sechi, Maria Grazia Spano | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Maria Grazia Spano – tel: 079 213120; mail: mgspano@uniss.it Piazza Università 21 (piano terra) – SASSARI | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lunedì (9:00-13:00), martedì (11:00-13:00/14:30-16:00), mercoledì (9:00-13:30), giovedì (11:00-13:00; 14:30-16:00), venerdì (9.00 - 13.30) | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail. In presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: placement@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it/jobplacement | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | apertura al pubblico | ore | 20 settimanali | 20 settimanali | 20 settimanali |
| | numero tirocini attivati | numero | 102 | 100 | 100 |
| | numero colloqui effettuati | numero | 247 | 342 | 400 |
| | numero convenzioni attivate | numero | 35 | 48 | nd |
| TEMPESTIVITA' | tempo attivazione tirocini | giorni | 2 | 2 | 2/3 |
| | tempo di risposta per richiesta colloquio | giorni | 2/3 | 2/3 | 1/2 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | numero richieste soddisfatte/totale richieste | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 1. ORIENTAMENTO IN ENTRATA E USCITA | | | | |
| SERVIZIO | 1.3 STUDENTI DISABILI E CON DSA | | | | |
| DESCRIZIONE | Segreteria della Commissione per le problematiche degli studenti disabili, accoglienza studenti con disabilità e loro familiari, raccolta delle domande per tutor e assegnazione contributo, raccolta dati per la compilazione annuale, da inviare al MIUR per via telematica, della scheda di valutazione. Gestione concorso annuale per i premi | | | | |
| DESTINATARI | Studenti disabili e con DSA | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Maria Antonia Delogu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Affari Generali in P.zza Università 21 - Pietro Dettori Tel: 079229964 Email: pdettori@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Tutti i giorni dalla ore 10 alle ore 13.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Ai sensi del Regolamento e interazione multicanale con l'utente: telefono, mail, in presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Email: pdettori@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ateneo/il-nostro-ateneo/studenti-disabili | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | apertura al pubblico | ore | 18 settimanali | 18 settimanali | 18 settimanali |
| | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, | n.ro servizi | 3 | 3 | 3 |
| | contributi richiesti | n.ro domande pervenute | 32 | 35 | 36 |
| | premi di studio | n.ro premi conferiti | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | tempo erogazione contributo | giorni | 72 | 56 | 50 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | erogazione del servizio con minor numero di addetti | n.ro dipendenti/utenti serviti | 1/32 | 1/35 | 1/36 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 2. SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE | | | | |
| SERVIZIO | 2.1 PUNTO INFORMAZIONI PER FUTURI STUDENTI E STUDENTI ISCRITTI. TUTORATO | | | | |
| DESCRIZIONE | Servizio di front office dedicato agli studenti in fase di immatricolazione ed iscrizione ad anni successivi. Attività di tutorato svolta da studenti senior (iscritti al biennio magistrale o magistrale a ciclo unico, oltre il terzo anno di corso) | | | | |
| DESTINATARI | Matricole e studenti iscritti | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Battista Sechi | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Studenti tutor - tel. 079 229839; mail: orientamento@uniss.it</i> <i>Lucio Dettori - tel: 079 228884; mail: ldettori@uniss.it</i> <i>via Arborea 40b, SASSARI</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Orari di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì: 9.30 - 13; martedì, giovedì: 11.00 - 13.00 / 15.30 - 17.00 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail. In presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: orientamento@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it/orientamento | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | apertura al pubblico (front office) | ore | 17 settimanali | 17 settimanali | 17 settimanali |
| | contatti in presenza/telefono | n.ro contatti | 5840 | 5840 | 3000 |
| | presenza di tutor | n.ro tutor | 22 | 22 | 20 |
| TEMPESTIVITA' | tempo massimo risposta | ore | 1 ora | 1 ora | 1 ora |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | erogazione del servizio con minor numero di addetti | n.ro dipendenti per utenti serviti | 23/5840 | 23/5840 | 21/3000 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 2. SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE | | | | |
| SERVIZIO | 2.2 EVENTI DI CARRIERA | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Il servizio di assistenza per tutti gli EVENTI DI CARRIERA comprende tutte le fasi dello studente dall'ingresso, fino al conseguimento del titolo. In ingresso l'Ateneo offre il servizio di Welcome Point, che costituisce il primo punto di contatto dell'Università con lo studente neo-immatricolato (certificazione dell'identità degli studenti, attivazione del fascicolo elettronico, immatricolazione, apertura della casella di posta elettronica istituzionale, consegna della carta di riconoscimento) ed ulteriori informazioni utili allo studente. Inoltre, nel sito web l'Ateneo mette a disposizione le Guide on-line con tutte le informazioni inerenti i processi amministrativi che coinvolgono la carriera dello studente, ed all'interno dell'area riservata "Self Studenti Uniss" lo studente può consultare (previa autenticazione con le proprie credenziali di accesso), tutti i riferimenti alla propria iscrizione e alla propria carriera universitaria. Il Self studenti è una vera e propria Segreteria Virtuale, dalla quale è possibile in particolare consultare un quadro sintetico dello stato della propria iscrizione, delle tasse, degli appelli d'esame, del proprio piano di studio, modificare i propri dati personali, effettuare la richiesta di passaggio di corso o di ordinamento, effettuare la domanda di Trasferimento verso altro Ateneo, autorizzare l'Ateneo al recupero dal database dell'INPS dei dati inerenti il Reddito ISEE, verificare lo stato dei pagamenti.</p> <p>Le Segreterie Studenti seguono inoltre l'aggiornamento tempestivo delle carriere degli studenti per eventuali modifiche intercorse a seguito di apposite richieste dello studente o in applicazione di normative o regolamenti interni.</p> | | | | |
| DESTINATARI | studenti neo-immatricolati | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Vivaldo M. Urtis | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <p>Sedi di Sassari</p> <p>- Per gli studenti iscritti ai corsi di studio che afferiscono al Dipartimento di Agraria, alla Facoltà di Medicina e chirurgia, al Dipartimento di Medicina veterinaria: Via del Fiore Bianco, Sassari; cssfiorbianco@uniss.it</p> <p>- Per gli studenti iscritti ai corsi di studio che afferiscono ai Dipartimenti di Scienze Umanistiche e sociali; Storia, Scienze dell'Uomo e della Formazione; Architettura, Design e Urbanistica; Scienze Economiche e Aziendali; Giurisprudenza; Scienze politiche, Scienze della comunicazione e Ingegneria dell'informazione; Chimica e Farmacia; Scienze Biomediche; Scienze della Natura e del Territorio: Palazzo Zirulia, Piazza Università, Sassari; csszirulia@uniss.it</p> <p>Altre sedi:</p> <p>- Palazzo del Pou Salit - Piazza Duomo, 6, Alghero; sgalghe@uniss.it - Località Sa Terra Mala, 1, Nuoro; segreternuoro@uniss.it;</p> <p>- Aeroporto "Costa Smeralda", Olbia; sgoalbia@uniss.it - Via del Carmine, Chiostro di San Francesco, Oristano; segreteria@consorzio.uno.it</p> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | <p>Sedi di Sassari, Alghero: Mattina - lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 10:00 alle 12:30 Pomeriggio - martedì: dalle 15:30 alle 17:00</p> <p>' Altre sedi:</p> <p>- Nuoro Mattina: dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00 Pomeriggio: martedì dalle 15.00 alle 17.00</p> <p>- Olbia Mattina: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 Pomeriggio: lunedì e mercoledì, dalle 15.00 alle 19.00; giovedì dalle 15.00 alle 19.00 (su appuntamento)</p> <p>- Oristano Mattina: dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00 Pomeriggio: giovedì dalle 16.00 alle 17.00</p> | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Self Studenti Uniss online; Front-office presso le Segreterie Studenti; telefono, e-mail. | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: helpesse3@uniss.it, pec: protocollo@pec.uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/studenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | orario di apertura al pubblico | ore/settimana | 9 | 9 | 9 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio permanenza per attività standard presso il WP | ore | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | rapporto addetti/neoimmatricolati | rapporto numerico | 11/3100 | 11/3400 | 11/3400 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 2. SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE | | | | |
| SERVIZIO | 2.3 CONCORSI PER ACCESSO A CORSI A NUMERO PROGRAMMATO | | | | |
| DESCRIZIONE | L'Ateneo provvede all'attivazione e alla gestione delle procedure concorsuali mediante la redazione e pubblicazione del bando pubblico, redazione e pubblicazione della procedura online di iscrizione, servizio di supporto e informativo, coordinamento dello svolgimento del concorso, pubblicazione delle graduatorie, gestione degli scorrimenti dei candidati in posizioni utili per i candidati ai concorsi per l'immatricolazione ai corsi di studio a numero programmato. | | | | |
| DESTINATARI | Candidati ai concorsi | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Vivaldo M. Urtis | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Segreteria Studenti e Offerta formativa; Via del Fiore Bianco, Sassari; helpesse3@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 10:00 alle 12:00 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Self Studenti Uniss online; Front-office presso le Segreterie Studenti; telefono, e-mail. | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: helpesse3@uniss.it pec: protocollo@pec.uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/didattica/offerta-formativa/segreterie-studenti https://www.uniss.it/documentazione/regolamento-carriere-studenti https://www.uniss.it/didattica/immatricolazioni-e-iscrizioni | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | orario di apertura al pubblico | ore/settimana | 6 | 6 | 6 |
| TEMPESTIVITA' | tempo massimo di risposta alle mail informative sui concorsi | giorni lavorativi | n.d. | 5 | 5 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | rapporto addetti/neoimmatricolati | rapporto numerico | 9/3100 | 9/3400 | 9/3400 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 2. SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE | | | | |
| SERVIZIO | 2.4 RILASCIO CERTIFICATI, PERGAMENE DI LAUREA E DIPLOMA SUPPLEMENT | | | | |
| DESCRIZIONE | L'Ateneo provvede ad erogare, archiviare e consegnare ai richiedenti i certificati inerenti gli aspetti amministrativi della carriera dello studente (iscrizioni, pagamenti, esami, ecc.), le pergamene di laurea (tramite Cerimonia Pubblica o presso la Segreteria Studenti) ed il Diploma Supplement (DS), che è un documento integrativo del titolo di studio ufficiale conseguito al termine di un corso di studi, e fornisce una descrizione della natura, del livello, del contesto, del contenuto e dello status degli studi effettuati e completati dallo studente secondo un modello standard in 8 punti, sviluppato per iniziativa della Commissione Europea, del Consiglio d'Europa e dell'UNESCO. | | | | |
| DESTINATARI | Laureati | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Vivaldo M. Urtis | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Segreteria Studenti e Offerta formativa; Via del Fiore Bianco, Sassari; helpe3@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 10:00 alle 12:00 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Self Studenti Uniss online; Front-office presso le Segreterie Studenti; telefono, e-mail. | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: helpe3@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/documentazione/regolamento-carriere-studenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | orario di apertura al pubblico | ore/settimana | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio per ritiro pergamena | minuti | 15 | 15 | 15 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | rapporto addetti/laureati | rapporto numerico | 11/2500 | 11/2500 | 11/2500 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 2. SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE | | | | |
| SERVIZIO | 2.5 GARANTE DEGLI STUDENTI | | | | |
| DESCRIZIONE | Il garante degli studenti assicura l'imparzialità e la trasparenza delle attività dell'Università connesse con la didattica, la ricerca e i servizi agli studenti, che incidono sui loro diritti ed interessi. Il garante segnala inoltre agli organi accademici, di governo e di controllo, eventuali disfunzioni, irregolarità, carenze, ritardi ed abusi nei confronti del corpo studentesco, e può anche richiedere spiegazioni agli uffici responsabili degli atti amministrativi o delle attività eventualmente oggetto di contestazione, nel rispetto dei principi generali contenuti nello Statuto dell'Ateneo. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti iscritti | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Massimo Pintus | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Rettorato | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | giovedì, dalle ore 10 alle ore 12, presso gli uffici del Rettorato, al primo piano del palazzo centrale (Piazza Università, 21). | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Ricevimento in presenza, mail e telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: garantestudenti@uniss.it pec: protocollo@pec.uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/governo/garante-degli-studenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | orario di apertura al pubblico | ore/settimana | 2 | 2 | 2 |
| TEMPESTIVITA' | Tempi massimi di risposta ad eventuali reclami | giorni feriali | 30 | 30 | 15 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | numero di reclami al Garante su numero iscritti | rapporto tra numero reclami e numero di iscritti | n.d. | 100/13000 | 100/13000 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | B. GESTIONE DELLE BORSE DI STUDIO E SOSTEGNI ECONOMICI | | | | |
| SERVIZIO | 3.1 BORSE DI STUDIO E ALTRI SOSTEGNI ECONOMICI | | | | |
| DESCRIZIONE | Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e di ricerca. Contributi a studenti 150ore. | | | | |
| DESTINATARI | Associazioni studentesche e studenti | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Battista Sechi | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Cristina Ranchetti - tel. 079 229922; mail: ranchetti@uniss.it Lucio Dettori - tel: 079 228884; mail: ldettori@uniss.it via Arborea 40b, SASSARI | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Orari di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì: 9.30 - 13; martedì, giovedì: 11.00 - 13.00 / 15.30 - 17.00 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail. In presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: orientamento@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it/orientamento | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | apertura al pubblico | ore | 36 settimanali | 36 settimanali | 36 settimanali |
| | domande da parte delle associazioni | n.ro domande pervenute | nd | 20 | nd |
| | domande per le 150 ore | n.ro domande pervenute | 811 | 975 | nd |
| | contratti 150 attivati | n.ro contratti attivati | nd | 265 | nd |
| TEMPESTIVITA' | tempo erogazione contributo | giorni | 2 | 2 | 2/3 |
| | tempo pubblicazione graduatorie | giorni | 2 | 2 | 2 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | erogazione del servizio con minor numero di addetti | n.ro dipendenti/utenti serviti | 2/811 | 2/215 | 2/nd |

| | | | | | |
|------------------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 4. FORMAZIONE POST - LAUREAM | | | | |
| SERVIZIO | 4.1 DOTTORATO DI RICERCA | | | | |
| DESCRIZIONE | Programmazione ed attivazione; bandi di concorso di accesso ai corsi di dottorato e relative procedure; programmazione e richiesta di borse di studio agli Enti finanziatori e gestione amministrativa delle stesse. Certificazioni, predisposizione di convenzioni con Enti pubblici/privati e /o Atenei italiani e stranieri. Gestione carriere dei dottorandi e delle banche dati di riferimento | | | | |
| DESTINATARI | Aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri - coordinatori dei corsi, collegio dei Docenti, supervisor, Direttori di dipartimento, personale amministrativo e Responsabili amministrativi nei Dipartimenti, altre aree dell'Amministrazione generale dell'Ateneo, Organi Accademici - Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei Corsi di Dottorato di ricerca | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Anna Paola Vargiu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Alta formazione – Dottorati di Ricerca; Palazzo Zirulia, Piazza Università – secondo piano (Riccardo Zallu 079.229992) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30 ricevimento pubblico | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Front office, telefono, e-mail e comunicazioni scritte ufficiali | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | SCRIVERE A e-mail rzallu@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/didattica/formazione-post-laurea/dottorati-di-ricerca | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA' /TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, | n.ro servizi | 6 | 7 | 8 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio risposta alle mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | Anno | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure |
| EFFICIENZA | numero addetti/numero corsisti | numero | 1/200 | 1/200 | 1/200 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 4. FORMAZIONE POST - LAUREAM | | | | |
| SERVIZIO | 4.2 SPECIALIZZAZIONI DI AREA MEDICA | | | | |
| DESCRIZIONE | Attività amministrative inerenti le richieste di finanziamento dei contratti di formazione specialistica e gestione amministrativa degli stessi. Certificazioni. Predisposizione pratiche pertinenti l'Area medica per altri Uffici dell'Ateneo. Gestione carriera medici in formazione specialistica e banche dati di riferimento. Gestione rapporti Enti istituzionali e/o altri Atenei. | | | | |
| DESTINATARI | Aspiranti specializzandi, specializzandi, specialisti, Direttori delle Scuole di specializzazione, collegio dei Docenti, Direttori di dipartimento, personale amministrativo e Responsabili amministrativi nei Dipartimenti, altre aree dell'Amministrazione generale dell'Ateneo, Organi Accademici - Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, Enti finanziatori i contratti di formazione specialistica | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Anna Paola Vargiu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Alta formazione – Scuole Specializzazione area medica; Palazzo Zirulia, Piazza Università – secondo piano (Barbara Longoni 079.229936) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30 ricevimento pubblico | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Front office, telefono, e-mail e comunicazioni scritte ufficiali | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | SCRIVERE A e-mail blongoni@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/didattica/formazione-post-laurea/scuole-di-specializzazione | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, | n.ro servizi | 6 | 7 | 8 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio risposta alle mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | Anno | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure |
| EFFICIENZA | numero addetti/numero corsisti | numero | 2/600 | 2/600 | 2/600 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 4. FORMAZIONE POST - LAUREAM | | | | |
| SERVIZIO | 4.3 ALTRE SPECIALIZZAZIONI | | | | |
| DESCRIZIONE | Programmazione ed attivazione. Attività amministrative inerenti le richieste di finanziamento delle borse di studio e gestione amministrativa delle stesse. Certificazioni. Predisposizione di convenzioni con Enti pubblici/privati. Gestione carriera specializzandi e banche dati di riferimento. Gestione rapporti Enti istituzionali e/o altri Atenei. | | | | |
| DESTINATARI | Aspiranti specializzandi, specialisti, Direttori delle Scuole di specializzazione, collegio dei Docenti, Direttori di dipartimento, personale amministrativo e Responsabili amministrativi nei Dipartimenti, altre aree dell'Amministrazione generale dell'Ateneo, Organi Accademici - Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, Enti finanziatori borse di studio | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Anna Paola Vargiu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Alta formazione – Scuole Specializzazione; Palazzo Zirulia, Piazza Università – secondo piano (Lucia Mattone 079.228969; Naima Losito 079.229997; Maria Teresa Spano | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30 ricevimento pubblico | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Front office, telefono, e-mail e comunicazioni scritte ufficiali | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | SCRIVERE A e-mail nlosito@uniss.it, l.mattone@uniss.it, mtspano@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/didattica/formazione-post-laurea/scuole-di-specializzazione | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, | n.ro servizi | 6 | 7 | 8 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio risposta alle mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | Anno | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure |
| EFFICIENZA | Numero addetti/numero corsisti | numero | 2/290 | 2/290 | 2/290 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 4. FORMAZIONE POST - LAUREAM | | | | |
| SERVIZIO | 4.4 MASTER | | | | |
| DESCRIZIONE | Programmazione ed attivazione, bandi di concorso di accesso ai corsi di Master e relative procedure; richiesta di borse di studio agli Enti finanziatori e gestione amministrativa delle stesse. Certificazioni, predisposizione di convenzioni con Enti pubblici/privati e /o Atenei italiani e stranieri. Gestione carriere dei corsisti. | | | | |
| DESTINATARI | Soggetti interessati a conseguire un Master, soggetti che hanno conseguito un Master presso l'Ateneo di Sassari, Direttori dei Master, collegio dei Docenti, Direttori di dipartimento, personale amministrativo e Responsabili amministrativi nei Dipartimenti, altre aree dell'Amministrazione generale dell'Ateneo, Organi Accademici - Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, Enti finanziatori borse di studio | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Anna Paola Vargiu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Alta formazione – Master; Palazzo Zirulia, Piazza Università – secondo piano (Lucia Mattone 079.228969) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30 ricevimento pubblico | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Front office, telefono, e-mail e comunicazioni scritte ufficiali | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | SCRIVERE A e-mail l.mattone@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/didattica/formazione-post-laurea | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, | n.ro servizi | 6 | 7 | 8 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio risposta alle mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni in un determinato | Anno | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure | Apertura su un anno intero ad eccezione delle chiusure |
| EFFICIENZA | Numero addetti/numero corsisti | numero | 1/250 | 1/250 | 1/250 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | FORMAZIONE POST - LAUREAM | | | | |
| SERVIZIO | 4.5 ESAMI DI STATO | | | | |
| DESCRIZIONE | Gestione delle attività inerenti il rilascio dell'abilitazione all'esercizio delle professioni. Collaborazione e stipula convenzioni con gli Ordini Professionali, attuazione | | | | |
| DESTINATARI | Utenti laureati che intendono conseguire/hanno conseguito l'abilitazione all'esercizio di una professione presso l'Ateneo di Sassari. Ordini Professionali. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Anna Paola Vargiu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Alta formazione – Esami di Stato; Palazzo Zirulia, Piazza Università – secondo piano (Maria Caterina Sechi 079.229856; Dettori Daniele 079229898) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,30 ricevimento pubblico | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Front-office, servizi online, assistenza telefonica | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | scrivere a mcsechi@uniss.it ddettori@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it/esamidistato | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito, procedura web, e-mail, fax, PEC, telefono, sportello) | numero servizi | 6 | 6 | 7 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio risposta alle mail | giorni | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo | anno | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | numero addetti/ candidati per anno | numero | 2/1000 | 2/1000 | 2/1000 |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 5. INTERNAZIONALIZZAZIONE STUDENTI | | | | |
| SERVIZIO | 5.1 SUPPORTO AGLI STUDENTI INCOMING - ACCOGLIENZA E GESTIONE AMMINISTRATIVA | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Supporto agli studenti provenienti dall'estero relativamente alla predisposizione delle pratiche di accesso all'Ateneo ed ai servizi informatici, al reperimento dell'alloggio anche tramite l'ERSU e l'Erasmus Student Network ed alla loro assistenza sia al loro arrivo sia durante tutta la durata del loro soggiorno.</p> <p>Viene garantita l'assistenza per i visti e per i permessi di soggiorno degli studenti extraeuropei.</p> <p>L'Ufficio coordina la programmazione e l'erogazione dei corsi di italiano per stranieri in collaborazione con il Centro Linguistico e l'Ufficio del Personale Tecnico Amministrativo.</p> <p>Il servizio di supporto è rivolto anche ai docenti e allo staff amministrativo e tecnico in ingresso nel contesto del Programma Erasmus Plus. Nell'ambito dei servizi rivolti agli studenti incoming e a partner esterni (Progetto Erasmus Traineeship in Sardinia) rientrano anche le opportunità di tirocinio, concordate con le imprese e le istituzioni locali, destinate agli studenti in ingresso.</p> | | | | |
| DESTINATARI | Studenti internazionali in ingresso per mobilità per crediti. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Savio Regaglia (relint@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via Macao n. 32, 1° piano. Per gli studenti incoming a fini di studio Erasmus e Ulisse Antonella Selis (aselis@uniss.it, 079/229932), per gli studenti incoming a fini di traineeship Erasmus (Erasmus Traineeship in Sardinia) e per traineeship e studio Ulisse: Carla Urgeghe (curgeghe@uniss.it), per gli studenti extra europei Claudia Muresu (interdesk@uniss.it, 079/229812), per lo staff docente e non docente Erasmus in ingresso: Felice Langiu (felix@uniss.it, 079/229953) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 10:30 - 12:30, con la possibilità sempre aperta di fissare appuntamenti anche in altri orari | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello, sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | relint@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://en.uniss.it/ | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | orari di apertura al pubblico | ore giornaliere | min. 2 | min. 2 | min. 2 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono, sportello | n.ro di tipologia | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITÀ | tempo max risposta alle informazioni | giorni | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |
| EFFICACIA | N. studenti Incoming provenienti dall'estero | numero | 250 | 303 | 340 |
| EFFICIENZA | n. studenti incoming/n.ro personale addetto | numero | 250/3 | 303/3 | 340/3 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 5. INTERNAZIONALIZZAZIONE STUDENTI | | | | |
| SERVIZIO | 5.2 SUPPORTO AGLI STUDENTI E DOCENTI OUTGOING - SUPPORTO E GESTIONE AMMINISTRATIVA | | | | |
| DESCRIZIONE | Supporto agli studenti e i docenti che partecipano ai programmi di mobilità internazionale Erasmus Plus e Ulisse, in relazione alle attività di comunicazione, informazione sui programmi, alla programmazione del periodo di studio, tirocinio, docenza e formazione, alla gestione delle procedure amministrative e contabili relative alla mobilità. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti e Staff docente e non docente outgoing in mobilità nel contesto del Programma Erasmus Plus, Ulisse. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Savio Regaglia (relint@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via Macao n. 32, 1° piano. Per gli studenti outgoing a fini di studio Erasmus Giampiero Sechi, Nina Anelli e Gavino Sanna (gp.sechi@uniss.it, 079/229941, nanelli@uniss.it, 079/229985, g.sanna@uniss.it, 079/229975), per gli studenti outgoing a fini di traineeship Erasmus e per traineeship e studio Ulisse: Carla Urgeghe e Felice Langiu (curgeghe@uniss.it, 079/229968 e felix@uniss.it, 079/229953), per lo staff docente e non docente in uscita nel contesto del Programma Erasmus Plus: Felice Langiu (felix@uniss.it, 079/229953) | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 10:30 - 12:30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello, sito web, mail, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | relint@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/internazionale | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | orari di apertura al pubblico | ore giornaliere | min. 2 | min. 2 | min. 2 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono, sportello | n.ro di tipologia | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | tempo max risposta alle informazioni | giorni | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |
| EFFICACIA | N. studenti Staff outgoing | numero | 875 | 950 | 1070 |
| EFFICIENZA | n. studenti staffa outgoing/n.ro personale addetto | numero | 875/5 | 950/5 | 1070/5 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 5. INTERNAZIONALIZZAZIONE STUDENTI | | | | |
| SERVIZIO | 5.3 VISITING PROFESSOR/SCIENTIST | | | | |
| DESCRIZIONE | Supporto ai docenti dell'Ateneo nelle pratiche relative alla procedura di ricognizione, selezione e valutazione dei Visiting Professor/Scientist e successivi adempimenti da effettuare per ospitarli. Assistenza ai Visiting Professor/Scientist in merito alla stipula dei contratti. Rendicontazione finanziaria del programma. Supporto ai docenti che partecipano al programma incoming in relazione alle attività di comunicazione, informazione sui programmi, programmazione del periodo di soggiorno, rendicontazione scientifica delle visite, acquisizione documentazione necessaria alla predisposizione ed esecuzione dei contratti. | | | | |
| DESTINATARI | I destinatari principali dei servizi sono i docenti dell'Ateneo e gli studiosi provenienti dall'estero che partecipano al programma. Le attività svolte durante le visite di studio (workshop, lezioni, dimostrazioni, seminari pubblici etc.) permettono agli studenti di apprendere contenuti e metodi innovativi e ai docenti di potenziare l'attività di ricerca ed estendere le relazioni scientifiche internazionali. Con risultati significativi tanto sul processo di internazionalizzazione dell'Ateneo quanto sugli esiti finali di tale processo, ovvero la crescita culturale complessiva della comunità scientifica locale e la moltiplicazione delle opportunità di studio/ricerca per i docenti e gli studenti dell'Ateneo. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Valentina Poddighe (vpoddighe@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Piazza Università 21 c/o ufficio bilancio | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 08:30 - 14:00, al pomeriggio lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello, sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | visiting@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ricerca/opportunita-fare-ricerca/visiting-professor-0 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Apertura al pubblico | Numero di giornate di apertura al pubblico/numero totale giorni | 90% | 90% | 95% |
| | Accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, sportello | Numero di canali di comunicazione | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio di risposta | giorni | 2 | 2 | 1 |
| | Tempo medio di evasione della pratica visiting breve periodo | giorni | 8 | 8 | 6 |
| | Tempo medio di evasione della pratica visiting lungo periodo | giorni | 30 | 30 | 30 |
| | Tempo massimo tra presentazione richiesta e erogazione servizio | giorni | 2 | 2 | 1 |
| | Tempo medio di attesa (sportello) | minuti | 2 | 2 | 1 |
| EFFICACIA | Contratti stipulati | numero | 90 | 102 | 115 |
| | Continuità del servizio annuale senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | Contratti stipulati/personale addetto | numero | 90/1 | 102/1 | 115/1 |
| | Tasso di evasione delle pratiche contrattuali annuali (n. richieste evase/ n. richieste all'anno) | % | 100% | 99% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------|---|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 6. SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA) | | | | |
| SERVIZIO | 6.1 LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, audiovisivi, ecc.) nei locali della biblioteca. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, docenti, personale tecnico amministrativo dell'Università di Sassari, utenza esterna abilitata | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Biblioteca di Agraria: Magda Sanna (magsanna@uniss.it) Biblioteca di Architettura "F. Clemente": Daniela Masala (dmasala@uniss.it) Biblioteca di Chimica, Farmacia e Medicina veterinaria: Rossana Rigoldi (rrigoldi@uniss.it) Biblioteca di Lettere e Lingue: Daniela Doro (ddoro@uniss.it) Biblioteca di Medicina e Chirurgia: Silvia Deliperi (deliperi@uniss.it) Biblioteca di Scienze: Maria Angelica Foddai (mafoddai@uniss.it) Biblioteca di Scienze giuridiche "G. Olives": Valeria Nicotra (vnicotra@uniss.it) Biblioteca di Scienze sociali "A. Pigliaru": Giovanni Pigliaru (pigliaru@uniss.it) Biblioteca di Storia: Valentina Demontis (vdemontis@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/39 | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Consultare la pagina web http://sba.uniss.it/?q=node/55 | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.sba.uniss.it/?q=node/238 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Ore di apertura settimanale/n. biblioteche | Ore (in centesimi) | 62,61 | 61,06 | Riportare il trend al valore 2015, stante minori assegnazioni 150 ore |
| TEMPESTIVITA' | Attesa nell'erogare il servizio | Ore | Immediata | Immediata | Immediata |
| EFFICACIA | Letture e consultazione | numero | Immediata | Immediata | Immediata |
| EFFICIENZA | Patrimonio documentario/utenti potenziali | numero | 45,34 | 47,33 | Incremento del 5% annuo dell'indicatore |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 6. SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA) | | | | |
| SERVIZIO | 6.2 INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio fornisce l'aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal Sistema bibliotecario e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, docenti, personale tecnico amministrativo dell'Università di Sassari, utenza esterna abilitata | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Personale bibliotecario di front office | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | http://www.sba.uniss.it/?q=node/40 | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Consultare la pagina web http://sba.uniss.it/?q=node/55 | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.sba.uniss.it/?q=node/238 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | ore medie giornaliere | ore | 45 | 45 | 45 |
| TEMPESTIVITA' | tempo tra richiesta e attuazione | giorni | Immediato | Immediato | Immediato |
| EFFICACIA | Bibliotecari TI e TD front-office/ bibliotecari totali * 100 | percentuale | 75% | 75% | 75% |
| EFFICIENZA | Bibliotecari front-office/punti di servizio | numero | 2,3 | 2,3 | 3 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|---|---|---|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 6. SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA) | | | | |
| SERVIZIO | 6.3 PRESTITO ESTERNO E PRESTITO INTRA-ATENEO | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Il servizio di prestito esterno o a domicilio consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca fuori di essa. Il servizio di prestito intra-ateneo consente all'utente di usufruire, attraverso la propria biblioteca, del prestito di documenti disponibili soltanto presso altre biblioteche dell'Ateneo con sede diversa da Sassari (Alghero, Olbia, Nuoro e Oristano).</p> <p>Il servizio è riferito al solo materiale cartaceo e non tiene conto del download del materiale elettronico, al momento non quantificabile integralmente in quanto alcune risorse non sono Counter Compliant.</p> | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, docenti, personale tecnico amministrativo dell'Università di Sassari, utenza esterna abilitata | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Personale bibliotecario di front office | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/41 | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Consultare la pagina web http://sba.uniss.it/?q=node/55 | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.sba.uniss.it/?q=node/238 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | numero ore settimanali (media) | ore (in centesimi) | 62,61 Orario medio di apertura | 61,06 Orario medio di apertura | Riportare il trend al valore 2015, stante minori assegnazioni 150 ore |
| TEMPESTIVITA' | tempo per concessione prestito | giorni | Immediato, sia con autoprestito, sia con l'assistenza del personale | Immediato, sia con autoprestito, sia con l'assistenza del personale | Immediato, sia con autoprestito, sia con l'assistenza del personale |
| EFFICACIA | N. prestiti/utenti potenziali | n. prestiti | 7,61 | 6,62 | Riportare il trend al valore 2015 |
| EFFICIENZA | N. prestiti/365 | n. prestiti | 283,39 | 260,32 | Riportare il trend al valore 2015 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DELL'ATENEO | | | | |
| MACROSERVIZIO | 6. SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA) | | | | |
| SERVIZIO | 6.4 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E DOCUMENT DELIVERY (DD) | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Il servizio di prestito interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) consente agli utenti di chiedere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri in prestito che non siano posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo e da altre biblioteche di Sassari. [...]</p> <p>Il servizio di fornitura di documenti (Document Delivery - DD), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente agli utenti di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo. [...]</p> <p>ILL e DD attivi: servizio che il nostro Sistema Bibliotecario fornisce alle biblioteche esterne</p> <p>ILL e DD passivi: servizio che il nostro Sistema Bibliotecario richiede alle biblioteche esterne</p> | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, docenti, personale tecnico amministrativo dell'Università di Sassari, utenza esterna abilitata | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Personale bibliotecario di front office | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Per ogni biblioteca consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/50 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità erogazione Consultare la pagina web http://www.sba.uniss.it/?q=node/65 | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Consultare la pagina web http://sba.uniss.it/?q=node/55 | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.sba.uniss.it/?q=node/238 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | numero ore settimanali | ore | 33 | 33 | 33 |
| TEMPESTIVITA' | tempo per concessione prestito | giorni | In media entro 2 giorni lavorativi (NILDE) | In media entro 2 giorni lavorativi (NILDE) | In media entro 2 giorni lavorativi (NILDE) |
| EFFICACIA | ILL attivi + DD attivi/ILL totali + DD totali * 100 | percentuale | 57,98 | 55,30 | Mantenere il trend sopra il 50% |
| EFFICIENZA | ILL totali + DD totali/365 | n. ILL + DD | 18,75 | 16,45 | Riportare il trend al valore 2015 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RICERCA E TERZA MISSIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | QUALITÀ E QUANTITÀ DELLA RICERCA, VALORIZZARE LE COMPETENZE SCIENTIFICHE UNISS, PROMUOVERE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ | | | | |
| MACROSERVIZIO | 7. TRASFERIMENTO TECNOLOGICO | | | | |
| SERVIZIO | 7.1 PERCORSI DI CREAZIONE E ACCELERAZIONE D'IMPRESA RIVOLTI A STUDENTI E NON - PRE INCUBAZIONE | | | | |
| DESCRIZIONE | La pre-incubazione ha come obiettivo lo sviluppo e la nascita di una nuova impresa innovativa, ovvero il passaggio dalla business idea al business plan. Si tratta quindi di tutte quelle attività preliminari necessarie ad assicurare l'avvio di un'impresa ad alto potenziale: l'incubatore seleziona e accoglie i futuri imprenditori interessati a realizzare un proprio progetto di impresa e partecipa insieme a loro ai percorsi necessari per trasformare un'idea innovativa in un business potenzialmente di successo. Il servizio di pre-incubazione mette a disposizione spazi, servizi di tutoraggio e formazione a sostegno della prima delicata fase di messa a punto e verifica tecnologica, commerciale, legale ed economica dell'idea imprenditoriale. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, ricercatori ed altri soggetti interessati allo sviluppo di un'idea imprenditoriale | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesco Meloni (frmeloni@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Giuseppe Demuro (gdemuro@uniss.it) - Sassari, Via Rockefeller N.54 - Primo piano | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 9,00 - 12:30, con la possibilità sempre aperta di fissare appuntamenti anche in altri orari | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Bando di selezione pubblica, sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | utt@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://utt.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | N. posti disponibili all'anno | Unità | 8 | 7 | 8 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono | n.ro di tipologia | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | Frequenza annua dei percorsi | N. sessioni | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | N. gruppi che avviano un'impresa | Unità | 1* | 3* | 2 |
| EFFICIENZA | N.gruppi pre-incubati / N. personale addetto | Unità | 4,5 | 3,5 | 4 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-------------------------|-------------|------------------------------|---------------------------|
| MACROAREA | RICERCA E TERZA MISSIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | QUALITÀ E QUANTITÀ DELLA RICERCA, VALORIZZARE LE COMPETENZE SCIENTIFICHE UNISS, PROMUOVERE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ | | | | |
| MACROSERVIZIO | 7. TRASFERIMENTO TECNOLOGICO | | | | |
| SERVIZIO | 7.2 IMPRESE COSTITUITE - INCUBAZIONE | | | | |
| DESCRIZIONE | L'incubazione offre, a titolo oneroso, alle imprese spin off o start up già costituite e ad alto contenuto innovativo una piattaforma reale e virtuale, spazi attrezzati per l'insediamento, dotazioni hardware e software, spazi comuni per meeting, networking, eventi a tema e attività consulenziali. Possono presentare domanda di accesso per i servizi di incubazione, per un periodo di 2 anni dalla data di stipula del contratto, imprese già costituite, con regolare iscrizione alla CCIAA, aventi sede legale in Sardegna. | | | | |
| DESTINATARI | Imprese aventi sede legale in Sardegna | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesco Meloni (frmeloni@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Giuseppe Demuro (gdemuro@uniss.it) - Sassari, Via Rockefeller N.54 - Primo piano | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 9,00 - 12:30, con la possibilità sempre aperta di fissare appuntamenti anche in altri orari | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello , sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | utt@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://utt.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | N. posti disponibili all'anno | Unità | 10 | 10 | 10 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono | n.ro di tipologia | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | Frequenza annua dei percorsi | N. sessioni | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | % incremento degli addetti nelle imprese incubate | Variazione % | 68% | *dati ancora non disponibili | 15% |
| EFFICIENZA | N.imprese incubate / N. personale addetto | Unità | 4,5 | 6 | 5 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RICERCA E TERZA MISSIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | QUALITÀ E QUANTITÀ DELLA RICERCA, VALORIZZARE LE COMPETENZE SCIENTIFICHE UNISS, PROMUOVERE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ | | | | |
| MACROSERVIZIO | 7. TRASFERIMENTO TECNOLOGICO | | | | |
| SERVIZIO | 7.3 FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO SULLE TEMATICHE DI VALORIZZAZIONE DELLA RICERCA E DELLA TECNOLOGIA | | | | |
| DESCRIZIONE | L'Ufficio Trasferimento Tecnologico organizza, anche in collaborazione con altri Uffici dell'Università ed Enti, corsi di formazione e orientamento sulle tematiche riguardanti la ricerca e la sua valorizzazione, il trasferimento tecnologico, la proprietà intellettuale, la creazione e gestione di impresa. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti e ricercatori dell'Università di Sassari, chiunque interessato | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesco Meloni (frmeloni@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Sassari, Via Rockefeller N.54 - Primo piano | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 9,00 - 12:30, con la possibilità sempre aperta di fissare appuntamenti anche in altri orari | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello , sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | utt@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://utt.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | N. posti disponibili all'anno | Unità | - | - | 400 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono | n.ro di tipologia | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | Frequenza annua dei corsi | N. sessioni | 12 | 12 | 12 |
| EFFICACIA | N. partecipanti che frequentano almeno il 70% del corso | Variazione % | 50% | 70% | 60% |
| EFFICIENZA | n. partecipanti /n.ro personale addetto | Unità | 30 | 40 | 50 |

| | | | | | |
|------------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RICERCA E TERZA MISSIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | QUALITÀ E QUANTITÀ DELLA RICERCA, VALORIZZARE LE COMPETENZE SCIENTIFICHE UNISS, PROMUOVERE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ | | | | |
| MACROSERVIZIO | 8 SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI PROGETTI | | | | |
| SERVIZIO | 8.1 SUPPORTO ALLA PARTECIPAZIONE A PROGETTI E BANDI DI RICERCA & SVILUPPO, INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio prevede il supporto a ricercatori singoli ed associati nella partecipazione a bandi di ricerca applicata che comportino l'interazione con il mondo delle imprese in associazione o anche solo collaborazione. | | | | |
| DESTINATARI | Ricercatori dell'Università di Sassari | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesco Meloni (frmeloni@uniss.it) | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Sassari, Via Rockefeller N.54 - Primo piano | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, su appuntamento | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello , sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | utt@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://utt.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA' /TRASPARENZA | orari di apertura al pubblico | ore giornaliere | min. 2 | min. 2 | min. 2 |
| | tipologia di comunicazione: sito, mail, telefono | n.ro di tipologia | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | tempo max risposta alle informazioni | giorni | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |
| EFFICACIA | N.progetti finanziati / N. progetti presentati | % | nd | 50% | 20% |
| EFFICIENZA | N. progetti presentati | Unità | nd | 4 | 30 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.1 ASSUNZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Comunicazione presa servizio, accoglienza, informazioni e istruzioni, stipula contratto di lavoro, determinazione del trattamento economico, consegna regolamenti e normativa. Comunicazioni obbligatorie nel sistema UNILAV. Apertura e gestione del fascicolo personale elettronico su procedura informatica CSA-Cineca.</p> <p>Gestione di:</p> <p>procedure di concessione delle aspettative e dei congedi con o senza retribuzione; procedure inerenti periodi di malattia, permessi retribuiti, permessi brevi, infortunio sul lavoro e malattie dovute a causa di servizio, tutela dei dipendenti in particolari condizioni psico-fisiche (tossicodipendenza, alcolismo); procedure inerenti le assenze (ferie, malattia, permessi, aspettative, congedi, infortunio, studio) e la rilevazione delle presenze con elaborazione e consuntivazione del cartellino elettronico; rilascio badge per timbratore elettronico; richieste di prestiti e mutui, perfezionamento delle procedure e invio alla sede INPS; rilascio certificazioni per cessioni e delegazioni da stipulare con società finanziarie e concessione sussidi al personale, su fondi dell'Amministrazione, per particolari e gravi esigenze, con applicazione regolamento interno; procedure di rilascio dei certificati di servizio per il personale tecnico-amministrativo, di ruolo e a tempo determinato, dei Dirigenti, dei Collaboratori linguistici, degli operai agricoli rilascio e rinnovo delle tessere ministeriali di riconoscimento al personale ed ai propri familiari; procedure per l'attribuzione dei permessi per il diritto allo studio (150 ore); congedi per maternità e paternità: gravidanza a rischio; richiesta di visita al medico competente per il rilascio del nulla osta alla permanenza in servizio fino al mese precedente la data presunta del parto; collocamento in congedo obbligatorio per maternità; concessione del congedo parentale retribuito, con retribuzione ridotta, senza assegni, informazioni e consulenza in itinere sulle modalità previste delle norme vigenti; trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e viceversa: informazioni, accoglimento istanze, modifica del rapporto di lavoro e della retribuzione con predisposizione nuovo contratto; comunicazioni UNILAV; missioni del personale tecnico - amministrativo, di ruolo e a tempo determinato, predisposizione prenotazione voli, alberghi, richiesta anticipazioni e rimborso spese di viaggio e soggiorno; la mobilità interna ed esterna, compartimentale e intercompartimentale, il comando in entrata e il comando in uscita; ricezione delle richieste da parte dell'amministrazione richiedente e da parte del personale ai fini del rilascio del nulla osta, acquisizione del parere della struttura di appartenenza del dipendente, definizione modalità e tempistica, istruzione per il Consiglio di Amministrazione per acquisizione parere, predisposizione del provvedimento, cura dei rimborsi, sia in entrata che in uscita; adempimenti amministrativi, fiscali e previdenziali dei contratti di lavoro para-subordinati: Collaborazioni Coordinate e Continuitive, Prestazioni occasionali, Consulenze; studio e applicazione della normativa; predisposizione bandi di fabbisogno interno. Inserimento dati contrattuali nella procedura U-Gov e comunicazioni obbligatorie UniLav e PerlaPA; consulenza ed assistenza ai Dipartimenti; procedure necessarie per l'assunzione di operai agricoli necessari per le attività di supporto nei campi sperimentali delle Aziende agrarie e veterinarie; rapporti con l'Agenzia Regionale per il Lavoro, comunicazioni obbligatorie nel sistema UNILAV; erogazione dei buoni pasto sostitutivi del servizio mensa al personale di ruolo e a tempo determinato; attività di raccolta dati statistici ed invio reports su piattaforme ministeriali on-line.</p> | | | | |
| DESTINATARI | Esterni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Alessandra Spiga | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Gestione Personale Tecnico-Amministrativo - Piazza d'Armi 17/A - primo piano - 07100 Sassari - 079/228850-53-54-55;079/229939-51 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun-ven ore 9-14; lun-giovedì ore 15-17 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | interazione multicanale con l'utente: telefono, mail, in presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | e-mail a: gestionepta@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | disponibilità telefonica | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | modulistica presente on-line | % moduli disponibili | 80% | 90% | 100% |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio risposta alle informazioni | giorni | 3 | 3 | 1 |
| EFFICACIA | pratiche andate a buon fine/reclami | % | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | tasso evasione pratiche annuale | % di pratiche evase/n° di pratiche presentate nell'anno | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.2 CESSAZIONE DAL SERVIZIO E TRATTAMENTO PENSIONISTICO | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Informazione e consulenza sulla normativa, sulla posizione assicurativa e sui requisiti pensionistici. Predisposizione atti per collocamento a riposo, per limiti di età, per limiti di servizi, per volontarie dimissioni, dispensa dal servizio per malattie non dipendenti da causa di servizio.</p> <p>Consulenza ed assistenza in materia previdenziale. Studio ed applicazione normativa pensionistica. Predisposizione modelli PA04 e PL1 ed invio all'INPS per il calcolo della pensione e della buonuscita per il personale collocato a riposo. Predisposizione ed invio all'INPS dei modelli per l'erogazione del trattamento di fine servizio e fine rapporto (TFS-TFR) per il personale cessato, già in servizio a tempo determinato. Utilizzo della procedura on-line S7 per i l'invio delle pratiche all'INPS . Rapporti con INPS e CAF.</p> | | | | |
| DESTINATARI | Interni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Alessandra Spiga | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Gestione Personale Tecnico-Amministrativo- Piazza d'Armi 17/A- primo piano- 07100 Sassari - 079/228850-53-54-55;079/229939-51 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun-ven ore 9-14; lun-giov ore 15-17 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Interazione multicanale con l'utente: telefono, mail , in presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | e-mail a: gestionepta@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | disponibilità telefonica | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | modulistica presente on-line | % moduli disponibili | 80% | 90% | 100% |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio risposta alle informazioni | giorni | 3 | 3 | 1 |
| EFFICACIA | pratiche andate a buon fine/reclami | % | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | tasso evasione pratiche annuale | % di pratiche evase/n° di pratiche presentate nell'anno | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.3 RELAZIONI SINDACALI | | | | |
| DESCRIZIONE | Gestione dei rapporti con le organizzazioni sindacali e le rappresentanze sindacali unitarie (RSU), applicazione normativa di riferimento (contrattuale e ministeriale), convocazione sedute di contrattazione collettiva integrativa e di concertazione, verbalizzazione delle sedute, predisposizione del fondo salario accessorio per le categorie B,C,D,EP e Dirigenti, lavori consulenza e supporto ai lavori delle commissioni per la trattazione degli istituti contrattuali inerenti il salario accessorio. Predisposizione regolamenti e atti inerenti le procedure di progressione economica orizzontale. Applicazione degli accordi di CCI in relazione all'attribuzione degli incarichi e del salario accessorio. | | | | |
| DESTINATARI | Interni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Alessandra Spiga | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Alessandra Spiga - Giuseppina Piras - Ufficio Gestione Personale Tecnico-Amministrativo- Piazza d'Armi 17/A- primo piano- 07100 Sassari - 079/228850-55 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun-ven ore 9-14; lun-giov ore 15-17 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | interazione multicanale con l'utente: telefono, mail , in presenza | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | e-mail a: gestionepta@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | disponibilità telefonica | ore/settimana | 36 ore | 36 ore | 36 ore |
| | modulistica presente on-line | % moduli disponibili | 80% | 90% | 100% |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio risposta alle informazioni | giorni | 10 | 10 | 7 |
| EFFICACIA | pratiche andate a buon fine/reclami | % | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | tasso evasione pratiche annuale | % di pratiche evase/n° di pratiche presentate nell'anno | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.4 STIPULA CONTRATTI ASSEGNI DI RICERCA | | | | |
| DESCRIZIONE | Informazioni prima e dopo la stipula del contratto, indicazioni su pratiche Inps in capo all'assegnista, istruzioni sulla procedure per la formalizzazione del contratto. Il servizio fa riferimento alla stipula di nuovi contratti e al rinnovo di assegni giunti a scadenza. | | | | |
| DESTINATARI | Esterni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Gaspa | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Roberto Pes - tel. 079229991 - mail: rpes@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari Giovanni Gaspa - tel. 079229960 - mail: ggaspa@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13, oppure è possibile concordare un appuntamento al di fuori degli orari indicati e per i pomeriggi (escluso venerdì pomeriggio) | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | in presenza o tramite altri canali (telefono, mail o posta ordinaria) | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: g.gaspa@uniss.it; r.pes@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/ufficio-gestione-docenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore settimanali | 10 | 10 | 10 |
| | interazione con l'utente | n. di canali utilizzati (mail, telefono, posta ordinaria) | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio intercorrente tra data approvazione atti concorsuali e data | giorni | 23 | 14 | < 30 |
| EFFICACIA | continuità del servizio nel tempo | anno | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso di contrattualizzazione per anno solare | % (n. contratti stipulati/n. pratiche approvate dall'ufficio) | 88,63% | 86,11% | > 80% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.5 GESTIONE CARRIERE DOCENTI | | | | |
| DESCRIZIONE | Gestione eventi che comportano la progressione di carriera dei professori ordinari, associati e dei ricercatori a tempo indeterminato | | | | |
| DESTINATARI | Interni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Gaspa | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Professori ordinari: Roberto Pes - tel. 079229991 - mail: rpes@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari</i> <i>Professori associati: Rossana Sechi - tel. 079229988 - mail: mrsechi@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari</i> <i>Ricercatori a tempo indeterminato: Rosa Zirilli - tel. 079229989 - mail: rzirilli@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13, oppure è possibile concordare un appuntamento al di fuori degli orari indicati e per i pomeriggi (escluso venerdì pomeriggio) | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | In presenza o tramite altri canali (telefono, mail, fax o posta ordinaria) | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: g.gaspa@uniss.it; r.pes@uniss.it; mrsechi@uniss.it; rzirilli@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/ufficio-gestione-docenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore settimanali | 10 | 10 | 10 |
| | interazione con l'utente | n. di canali utilizzati (mail, telefono, fax e posta ordinaria) | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio intercorrente tra data autorizzazione alla chiamata da parte | giorni | 5 | 11 | < 30 |
| EFFICACIA | continuità del servizio nel tempo | anno | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso di evasione delle pratiche per anno solare | % (n. pratiche evase/n. pratiche approvate dagli organi) | 100,00% | 95,83% | > 90% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.6 ASSISTENZA IN MATERIA PENSIONISTICA | | | | |
| DESCRIZIONE | Consulenze in materia previdenziale, trattamento di quiescenza e trattamento di fine servizio | | | | |
| DESTINATARI | Interni | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Giovanni Gaspa | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Professori ordinari: Daniela Angiolini - tel. 079229990 - mail: dangiolini@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari</i> <i>Professori associati: Rossana Sechi - tel. 079229988 - mail: mrsechi@uniss.it - Piazza d'Armi 17/a (2° piano), Sassari</i> <i>Ricercatori a tempo indeterminato: Annamaria Lorenzoni - tel. 079229946 - mail: alorenzoni@uniss.it - Piazza d'Armi</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13, oppure è possibile concordare un appuntamento al di fuori degli orari indicati e per i pomeriggi (escluso venerdì pomeriggio) | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | In presenza o tramite altri canali (telefono o mail) | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | mail: g.gaspa@uniss.it; dangiolini@uniss.it; mrsechi@uniss.it; alorenzoni@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ateneo/organizzazione/amministrazione/ufficio-gestione-docenti | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | tempo di apertura al pubblico | ore settimanali | 10 | 10 | 10 |
| | interazione con l'utente | n. di canali utilizzati (mail, telefono) | 2 | 2 | 2 |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio di risposta alle richieste di consulenza e/o informazioni | giorni | 3 | 3 | 7 |
| EFFICACIA | continuità del servizio nel tempo | anno | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate | tutto l'anno ad eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso di evasione consulenze per anno solare | % (n. consulenze evase/n. richieste consulenze formulate) | 100,00% | 100,00% | > 95% |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.7 FORMAZIONE DEL PERSONALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Organizzazione di attività di formazione in sede (analisi bisogni formativi, progettazione, incarichi ai docenti, convocazioni, tutorato, assistenza d'aula, certificazioni); mediazione per fruizione di attività formative esterne (consulenza, iscrizioni, acquisizioni, rimborsi di missione) | | | | |
| DESTINATARI | Personale tecnico-amministrativo di tutte le aree dell'Università di Sassari | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Maria Caterina Arru | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Formazione - Via Rockefeller 54 - 07100 Sassari</i> <i>Caterina Arru arruc@uniss.it - 079228917</i> <i>Alessandra Bonelli abonelli@uniss.it - 079228058</i> <i>Cinzia Fiori cinziaf@uniss.it - 079229814</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Orario di servizio : Lunedì e Mercoledì 8.00-17.00, Martedì, Giovedì e Venerdì 8.00-16.00 Apertura al pubblico: tutte le mattine in orario di servizio, di pomeriggio su appuntamento | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Corsi di formazione In presenza e online; assistenza utenza in presenza, telefonicamente, via mail, online | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Via mail o tramite URP | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/5041 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Apertura e ricevimento utenza | giorni lavorativi | 100% dei lavorativi escluse chiusure programmate | 100% dei lavorativi escluse chiusure programmate | 100% dei lavorativi escluse chiusure programmate |
| | Corsi UNISS erogati online pubblicati su E-Uniss | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| TEMPESTIVITÀ | Risposte via mail all'utenza | giorni lavorativi | max 1 | max 1 | max 1 |
| EFFICACIA | Unità di personale formate <i>in house</i> | Unità di personale | 162 | 407 | 400 |
| EFFICIENZA | Tasso annuale evasione pratiche | percentuale | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.8 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI E DEL TRATTAMENTO ACCESSORIO DEL PERSONALE DOCENTE, DEI RICERCATORI E DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO A TEMPO INDETERMINATO E DEL PERSONALE A TEMPO DETERMINATO | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende tutte le attività finalizzate alla elaborazione dei dati e alla predisposizione delle liquidazioni riferite al trattamento fondamentale e alle accessorie aventi carattere fisso(stipendio, tredicesima, indennità di ateneo, assegno aggiuntivo, eventuali assegni "ad personam", RIA dove acquisita, ecc.) del personale dipendente dell'ente e comandato presso altri enti, i pagamenti agli eredi, nonché il complesso delle attività connesse (pagamento arretrati per progressioni di carriera e passaggio di ruolo; trattenute per: attivazione delle deleghe sindacali, cessioni del quinto e delegazioni di pagamento, pignoramenti, malattia, congedi parentali, ecc.). Il servizio gestisce tutte le componenti retributive accessorie variabili (compensi per lavoro straordinario, supplenze, gettoni di presenza, compensi per incentivi alla progettazione, indennità di carica, incarichi aggiuntivi, retribuzione di posizione e risultato del personale dirigente ed EP, indennità mensile aggiuntiva, posizioni organizzative, indennità di responsabilità e di funzione, altre indennità previste da specifiche disposizioni di legge, compensi per prestazioni conto terzi, ecc.) non rientranti nell'ambito del trattamento stipendiale fondamentale riferite a tutto il personale universitario. Il servizio contempla inoltre l'elaborazione ed applicazione del conguaglio fiscale e previdenziale in corso d'anno per il personale cessato e si conclude mensilmente con il riepilogo totale delle retribuzioni e con la stampa dei documenti da inoltrare all'Istituto Cassiere e con la pre-contabilizzazione in contabilità generale e analitica utilizzando il programma U-GOV delle elaborazioni effettuate sul programma CSA. | | | | |
| DESTINATARI | Personale interno/ Ufficio Bilancio | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00 -14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni dati su CSA e U-GOV, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente: messa a disposizione dei cedolini degli stipendi sul sito dell'Ateneo nella sezione personale utilizzando la password di banda larga - e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n. informazioni pubblicate sulla pagina web(modulistica, documenti) / n.ore di apertura al pubblico | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali |
| TEMPESTIVITÀ | tempo medio entro il quale predisporre la liquidazione ed effettuare i controlli | giorni | 20 | 20 | 20 |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | n° dipendenti impegnati/n° stipendi liquidati in un anno | 7/16246 | 6/15427 | 6/15000 |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.9 GESTIONE DELLE RETRIBUZIONI DEL PERSONALE ESTERNO | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio gestisce i compensi del personale esterno (co.co.co., professionisti, occasionali, borse di studio non esenti, docenti di altre università, dottorati di ricerca, specializzandi, assegnisti di ricerca) e comprende l'elaborazione dei dati, la predisposizione delle liquidazioni e la pre -contabilizzazione in contabilità generale e analitica dei costi relativi ai compensi. | | | | |
| DESTINATARI | Personale esterno/Ufficio Bilancio | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00-14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni su U-GOV con interfaccia su CSA, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente: pubblicazione dei cedolini dei compensi sul sito dell'Ateneo nella sezione personale - e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n. informazioni pubblicate sulla pagina web(modulistica, documenti) / n.ore di apertura al pubblico | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali | >10+ tutti i cedolini/ 24 settimanali |
| TEMPESTIVITÀ | tempo medio entro il quale predisporre la liquidazione ed effettuare i controlli | giorni | 15 | 15 | 15 |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | n° dipendenti impegnati/n° compensi liquidati | 4 per 7781 | 4 per 7698 | 4 per 7800 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|----------------|----------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.10 GESTIONE EROGAZIONE INDENNITA' ASSISTENZIALI AL PERSONALE DOCENTE, AI RICERCATORI E AL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende tutte le attività finalizzate alla liquidazione delle indennità assistenziali fisse e variabili comunicate mensilmente dall'AOU, da corrispondere al personale docente e tecnico-amministrativo (indennità assistenziali fisse mensili, indennità professionale specifica, indennità di guardia medica, turni di guardia medica, turni di prontà disponibilità, indennità di servizio notturno e festivo, attività libero professionale, compensi per sperimentazioni cliniche, produttività, ecc.) | | | | |
| DESTINATARI | Personale interno/AOU | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00 -14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni dati su CSA e U-GOV, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente: pubblicazione dei cedolini degli stipendi sul sito dell'Ateneo nella sezione personale - e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n.ore di apertura al pubblico | 24 settimanali | 24 settimanali | 24 settimanali |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio entro il quale predisporre la liquidazione | giorni | 20 | 20 | 20 |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | n. dipendenti impegnati/n. dipendenti che hanno ricevuto | 4/178 | 4/176 | 4/175 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.11 GESTIONE DELLE DICHIARAZIONI FISCALI E PREVIDENZIALI INERENTI TUTTO IL PERSONALE E DELL'APPLICAZIONE DELLE RISULTANZE DELL'ASSISTENZA FISCALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende tutte le attività finalizzate alla elaborazione dei dati e alla predisposizione delle dichiarazioni fiscali (Certificazioni Uniche, 770, Dichiarazioni IRAP, ecc.), il calcolo nel mese di febbraio di ogni anno del conguaglio fiscale e previdenziale dell'anno precedente e la relativa applicazione sugli stipendi, la compilazione mensile di tutte le dichiarazioni previdenziali (DMA2, UNIEMENS, ecc.), la predisposizione delle situazioni partitarie per il pensionamento, l'Autoliquidazione INAIL. Il servizio contempla anche il caricamento dei dati risultanti dall'assistenza fiscale sulla procedura CSA, l'applicazione sugli stipendi ed il relativo controllo. | | | | |
| DESTINATARI | UTENZA ESTERNA ED INTERNA: Agenzia delle Entrate, Istituti previdenziali, Personale dipendente, collaboratori, ecc. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00-14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Trasmissioni telematiche all'Agenzia delle Entrate e agli Enti previdenziali - contatti telefonici, via e-mail e negli uffici/ Interazione multicanale con l'utente interno: pubblicazione delle Certificazioni Uniche sul sito dell'Ateneo nella sezione personale - e-mail | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n. ore di apertura | 36 settimanali | 36 settimanali | 36 settimanali |
| TEMPESTIVITÀ | tempo medio entro il quale predisporre le dichiarazioni | rispetto delle scadenze | 100% | 100% | 100% |
| EFFICACIA | mero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | numero dipendenti impegnati/numero massimo | 5 per 4187 (percettori di redditi imponibili e esenti) | 4 per 4774 (percettori di redditi imponibili e esenti) | 4 per 5175 (percettori di redditi imponibili e esenti) |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|--|--|--|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.12 QUANTIFICAZIONI DEI COSTI DEL PERSONALE PER LA RENDICONTAZIONE DI PROGETTI DI RICERCA | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende tutte le attività finalizzate alla rilevazione mensile e annuale dei costi di personale già sostenuti (quantificazioni dei costi per rendicontazioni di progetti di ricerca, ecc.), la trasmissione di certificazioni relativi ai costi sostenuti per il personale impegnato nei progetti di ricerca, la trasmissione su richiesta dei cedolini paga mensili e riepilogativi annuali. | | | | |
| DESTINATARI | UTENZA INTERNA: Ufficio Bilancio, Uffici del Personale, Dipartimenti dell'Ateneo, Ufficio Ricerca, ecc. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00 -14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni dati su CSA e U-GOV, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente:e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n.ore di apertura | 36 settimanali | 36 settimanali | 36 settimanali |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio entro il quale predisporre le attività | su richiesta di Uffici e Dipartimenti | entro 10 giorni dalla richiesta trasmissione certificazioni per le | entro 10 giorni dalla richiesta trasmissione certificazioni per le | entro 10 giorni dalla richiesta trasmissione certificazioni per le |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | numero dipendenti impegnati/ numero quantificazioni | 2/150 | 2/200 | 2/200 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.13 QUANTIFICAZIONI DEI COSTI DEL PERSONALE PER IL BILANCIO DI PREVISIONE E PER LA PROGRAMMAZIONE DEL FABBISOGNO DEL PERSONALE, PER ADEMPIERE AI SISTEMI DI RILEVAZIONE DEL COSTO DEL PERSONALE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E PER FINI STATISTICI | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende tutte le attività finalizzate alla stima dei costi del personale da inserire nel Bilancio di Previsione e la rilevazione mensile e infra-annuale dei costi di personale già sostenuti e ancora da sostenere, comprende inoltre l'elaborazione dettagliata dei costi del personale, suddivisi per qualifica, effettuando il raccordo con i dati ricevuti dagli Uffici del Personale, finalizzata alla compilazione del Conto Annuale e degli Allegati alle spese del personale sul programma SICO, l'invio entro il 20 del mese successivo dei dati relativi agli importi liquidati nel mese sulla Banca Dati Miur. Il servizio contempla anche la predisposizione e la pubblicazione delle tabelle dei costi sul sito dell'Ateneo e la collaborazione al cruscotto d'Ateneo per la parte relativa alle spese di personale. | | | | |
| DESTINATARI | UTENZA INTERNA ED ESTERNA: MEF, MIUR, Ufficio Bilancio, Ufficio Programmazione e Controllo di gestione, Uffici del Personale, Dipartimenti dell'Ateneo, Ufficio Ricerca, ecc. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00 -14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni dati su CSA e U-GOV, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente:e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n. informazioni pubblicate sulla pagina web (modulistca, | >5 36 settimanali | >5 36 settimanali | >10 36 settimanali |
| TEMPESTIVITÀ | tempo medio entro il quale predisporre le attività | su richiesta di Uffici ed enti | tempi variabili da 5 a 30 giorni | tempi variabili da 5 a 30 giorni | tempi variabili da 5 a 30 giorni |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero pratiche liquidate | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | numero dipendenti impegnati/numero annuale di | 3/> 50 | 2/>100 | 3/>200 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|----------------|----------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.14 ATTRIBUZIONE ASSEGNO PER IL NUCLEO FAMILIARE E DETRAZIONI PER FAMILIRI A CARICO | | | | |
| DESCRIZIONE | Il servizio comprende le attività relative alla raccolta e all'assistenza alla compilazione delle domande di attribuzione dell' assegno per il nucleo familiare e di richiesta delle detrazioni per familiari a carico e l'inserimento dei familiari e degli importi di reddito nella procedura stipendi per l'effettuazione dei calcoli relativi agli assegni e alle detrazioni spettanti. | | | | |
| DESTINATARI | Personale interno | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Ufficio Stipendi e adempimenti fiscali - Largo Macao 32 - e-mail: stipendi@uniss.it</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | orari ufficio: dal lun. al ven. 8.00-14.00 e martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30 - orari di apertura al pubblico: dalle 9.00 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 15.30 alle 17.30 martedì e giovedì | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Modalità informatizzata: elaborazioni dati su CSA e U-GOV, foglio elettronico, word, ecc./ Interazione multicanale con l'utente: pubblicazione di modulistica sul sito dell'Ateneo - e-mail - telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Mail: stipendi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale (sito web, e-mail, apertura al pubblico) | n.ore di apertura al pubblico | 24 settimanali | 24 settimanali | 24 settimanali |
| TEMPESTIVITA' | tempo massimo intercorrente tra ricezione della richiesta ed inserimento sulla procedura CSA | giorni | 5 | 5 | 5 |
| EFFICACIA | numero pratiche perfezionate su numero totale pratiche | percentuale | 100% | 100% | 100% |
| EFFICIENZA | Erogazione del servizio con minor dispendio di risorse | numero dipendenti impegnati/numero assegni | 4/435 | 4/439 | 4/450 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.15 LIQUIDAZIONE E VERSAMENTO IVA NAZIONALE, COMUNITARIA ED EXTRACOMUNITARIA | | | | |
| DESCRIZIONE | Tenuta registri IVA; compilazione dichiarazioni; gestione versamento IVA (liquidazioni mensili) | | | | |
| DESTINATARI | Esterni: Agenzia delle Entrate e delle Dogane. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via e Largo Macao 32 - Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizi telematici Agenzia delle Entrate - Sistema contabile di Ateneo Ugov | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono - posta elettronica | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it - fiscale@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |
| TEMPESTIVITA' | entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICACIA | corretta gestione delle dichiarazioni e dei versamenti | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICIENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9. 16 LIQUIDAZIONE E VERSAMENTO IVA NAZIONALE, COMUNITARIA ED EXTRACOMUNITARIA | | | | |
| DESCRIZIONE | Tenuta registri IVA; compilazione dichiarazioni; gestione versamento IVA (liquidazioni mensili) | | | | |
| DESTINATARI | Esterni: Dipartimenti, Aree e Uffici dell'Amministrazione Centrale | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via e Largo Macao 32 - Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizi telematici Agenzia delle Entrate | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono 079/229792 -8873 - posta elettronica: fiscale@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it - fiscale@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Email/PEC/Posta a Mano/Telefono | nr. | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | giorni necessari per fornire i dati richiesti | nr. | 3 | 3 | 3 |
| EFFICACIA | richieste evase | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICIENZA | n. ore/persona | nr. | 120 | 100 | 90 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.17 LIQUIDAZIONE E VERSAMENTO IRES | | | | |
| DESCRIZIONE | Riclassificazione bilancio ai fini fiscali; compilazione dichiarazione e liquidazione imposta | | | | |
| DESTINATARI | Esterni: Agenzia delle Entrate | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via e Largo Macao 32 - Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizi telematici Agenzia delle Entrate | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono 079/229792 -8873 - posta elettronica fiscale@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it - fiscale@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |
| TEMPESTIVITA' | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICACIA | corretta gestione delle dichiarazioni e dei versamenti | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICIENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.18 LIQUIDAZIONE E VERSAMENTO IMPOSTA DI BOLLO ASSOLTA IN MODO VIRTUALE; VERSAMENTI ALTRI TRIBUTI: TARI, TOSAP, IMU | | | | |
| DESCRIZIONE | Rilevazione n. bolli emessi; compilazione dichiarazione e liquidazione imposta; versamenti bimestrali. Verifica richieste enti impositori e liquidazioni Analisi immobili imponibili; verifica misura imponibilità e liquidazione imposta; adempimenti dichiarativi | | | | |
| DESTINATARI | Esterni: Agenzia delle Entrate, Comuni, Consorzi, Agenzie di riscossione | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | <i>Via e Largo Macao 32 - Sassari</i> | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizi telematici Agenzia delle Entrate; sistema contabile di ateneo Ugov | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono 079/229792 -8873 - posta elettronica: fiscale@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | www.uniss.it - fiscale@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |
| TEMPESTIVITA' | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICACIA | corretta gestione delle dichiarazioni e dei versamenti | % | 100 | 100 | 100 |
| EFFICIENZA | rispetto dei termini di legge | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.19 INSERIMENTO ANAGRAFICHE RISORSE UMANE E CLIENTI COMMERCIALI IN UGOV | | | | |
| DESCRIZIONE | Verifica e validazione anagrafiche proposte dai dipartimenti e dagli Uffici; inserimento e aggiornamento database Ugov | | | | |
| DESTINATARI | Interni: Dipartimentie Uffici; Esterni: soggetti inseriti nelle anagrafiche di Ateneo | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via e Largo Macao 32 - Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizio telematico interno | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono 079/229792 -9793 - posta elettronica: fiscale@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | servizi.uniss.it - anagrarisumane@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | servizio telematico interno + email | nr | 2 | 2 | 2 |
| TEMPESTIVITA' | n. giorni necessari per il caricamento | nr | 3 | 2 | 2 |
| EFFICACIA | richieste evase | nr | 10000 | 8500 | 8500 |
| EFFICIENZA | n. ore/persona | nr | 150 | 130 | 130 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | RISORSE UMANE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO TRIENNALE DELLE RISORSE UMANE | | | | |
| MACROSERVIZIO | 9. PERSONALE | | | | |
| SERVIZIO | 9.20 CONTABILIZZAZIONE VARIAZIONI DI BILANCIO PROGETTI IN ATTIVITÀ COMMERCIALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Verifica, validazione e contabilizzazione in Ugov delle variazioni di bilancio proposte dai dipartimenti e dagli Uffici | | | | |
| DESTINATARI | Interni: Dipartimentie Uffici | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Franco Filigheddu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Via e Largo Macao 32 - Sassari | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | lun - ven 8-14,00; mar gio-14,30 - 17,30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | servizio telematico interno - pec | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | Telefono 079/229792 -8873 - posta elettronica fiscale@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | servizi.uniss.it - fiscale@uniss.it | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | servizio telematico interno + email | nr | 2 | 2 | 2 |
| TEMPESTIVITA' | n. giorni necessari per la verifica | nr | 3 | 2 | 2 |
| EFFICACIA | richieste evase | nr | 66 | 84 | 90 |
| EFFICIENZA | n. ore/persona | nr | 100 | 90 | 90 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO INTEGRATO D'ATENEO AL FINE FORNIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI ORGANI DI GOVERNO PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ DELLO STESSO E IL SUPPORTO PER I MIGLIORAMENTI ATTESI | | | | |
| MACROSERVIZIO | 10. PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 10.1 IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ' | | | | |
| DESCRIZIONE | Implementazione e gestione del sistema di Assicurazione di Qualità dell'Ateneo anche attraverso attività di supporto ai Dipartimenti nell'ambito dei CDS, del sistema ricerca e terza missione in stretta collaborazione con i Referenti per la AQ dipartimentale e che operi in stretto contatto con il Delegato alla Qualità e con il Presidio di Qualità di Ateneo. | | | | |
| DESTINATARI | Organi di Governo, Organi di Controllo interni ed esterni, Dipartimenti, Unità Organizzative. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Antonio Francesco Piana | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Qualità, Piazza Università 21. Tel. 079229611. Email: af.piana@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 9:00 - 13:00. Si riceve su appuntamento. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Sportello , sito web, posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | af.piana@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/assicurazione-della-qualita | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ'/TRASPARENZA | Tempo medio di aggiornamento informazioni sulla sezione web (Verbali sedute PdQ, documenti, ecc) | giorni | Assente | 10 | 5 |
| | Accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | Numero di canali di comunicazione | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITÀ' | Tempo medio di risposta informazioni via email | giorni | Assente | 4 | 2 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | Numero richieste soddisfatte/totale richieste | % | Assente | 100 | 100 |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO INTEGRATO D'ATENEО AL FINE FORNIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI ORGANI DI GOVERNO PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ DELLO STESSO E IL SUPPORTO PER I MIGLIORAMENTI ATTESI | | | | |
| MACROSERVIZIO | 10. PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 10.2 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E STATISTICA | | | | |
| DESCRIZIONE | Gestione programmazione strategica integrata e monitoraggio indicatori efficienza, efficacia ed economicità, predisposizione e gestione Piano Triennale della Performance. Elaborazione dati per creazione indicatori e analisi as is what if | | | | |
| DESTINATARI | Organi di Governo, Organi interni ed esterni, Dipartimenti, Unità Organizzative. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Rina Sedda | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione Piazza Università 21. Tel. 079229573. Email: rsedda@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 9:00 - 13:00. Si riceve su appuntamento. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Presenza , posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | rsedda@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/5176 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: mail, telefono, presenza | Numero di canali di comunicazione | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITÀ | Tempo medio di aggiornamento cruscotto di Ateneo | giorni | Assente | 40 | 30 |
| | Tempo medio di elaborazione indicatori | giorni | Assente | 7 | 7 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| | Numero di monitoraggi del Piano Integrato | Numero | Assente | 1 | 2 |
| EFFICIENZA | Numero richieste soddisfatte/totale richieste | % | Assente | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO INTEGRATO D'ATENEO AL FINE FORNIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI ORGANI DI GOVERNO PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ DELLO STESSO E IL SUPPORTO PER I MIGLIORAMENTI ATTESI | | | | |
| MACROSERVIZIO | 10. PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 10.3 SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE | | | | |
| DESCRIZIONE | Supporto tecnico al Nucleo di Valutazione, rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, elaborazione dei dati. | | | | |
| DESTINATARI | Organi di Governo, Organi interni ed esterni, Dipartimenti, Unità Organizzative. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Cristina Oggianu | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Ufficio Supporto alla valutazione, qualità e statistica Piazza Università 21. Tel. 079229582. Email: c.oggianu@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 09:00 - 14:00. Si riceve su appuntamento. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Presenza , posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | c.oggianu@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/5044 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: mail, telefono, presenza | Numero di canali di comunicazione | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio di pubblicazione documenti del Nucleo di valutazione | giorni | 7 | 7 | 7 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | Numero richieste soddisfatte/totale richieste | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| MACROAREA | PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | PRESIDIARE IL PIANO INTEGRATO D'ATENEO AL FINE FORNIRE LE INFORMAZIONI NECESSARIE AGLI ORGANI DI GOVERNO PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ DELLO STESSO E IL SUPPORTO PER I MIGLIORAMENTI ATTESI | | | | |
| MACROSERVIZIO | 10. PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 10.4 GESTIONE SISTEMA DI GOVERNANCE DI ATENEO - UGOV | | | | |
| DESCRIZIONE | <p>Gestione e amministrazione del sistema UGOV.</p> <p>Assistenza e formazione ai dipartimenti e uffici dell'amministrazione centrale su problematiche amministrativo contabili del sistema UGOV.</p> <p>Predisposizione e configurazione delle struttura organizzativa, del bilancio, della contabilità generale e analitica e del patrimonio.</p> <p>Gestione dei ticket su customer portal di UGOV, gestione utenze UGOV (gruppi, profili e diritti), IRIS e PENTAHO.</p> <p>Attività di aggiornamento su CIA, CSA e portale di Ateneo e gestione dei rapporti con il CINECA.</p> | | | | |
| DESTINATARI | Organi di Governo, Organi interni ed esterni, Dipartimenti, Unità Organizzative. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Antonio Giovanni Deliperi | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Area Programmazione e Controllo Direzionale, Piazza Università 21. Tel. 079228857. Email: adeliperi@uniss.it | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Dal lunedì al venerdì, ore 09:00 - 13:00. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Presenza , posta elettronica, telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | adeliperi@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6177 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: mail, telefono, presenza | Numero di canali di comunicazione | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITÀ | Tempo medio di risposta alle richieste di assistenza | giorni | 3 | 3 | 3 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio senza interruzioni | Anno | Continua | Continua | Continua |
| EFFICIENZA | Numero richieste soddisfatte/totale richieste | % | 100 | 100 | 100 |
| | erogazione del servizio con minor numero di addetti | n.ro dipendenti/utenti serviti | 1/1300 | 1/1300 | 1/1300 |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 11. CONTABILITÀ | | | | |
| SERVIZIO | 11.1 REDAZIONE DOCUMENTI PUBBLICI | | | | |
| DESCRIZIONE | Predisposizione tecnica del Bilancio di Previsione Unico d'Ateneo annuale e triennale e del Bilancio d'esercizio unico d'Ateneo | | | | |
| DESTINATARI | Utenti interni ed esterni all'Ateneo: dipendenti, fornitori, imprese, enti finanziatori, studenti, famiglie, ecc. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Renata Mazza | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile del servizio in Piazza Università 21 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare al numero 079229958 o inviare una email all'indirizzo renatamazza@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6173 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: sito web, mail, telefono, posta, presenza | Numero di canali di comunicazione | 5 | 5 | 5 |
| TEMPESTIVITÀ | Tempo medio per la pubblicazione dei Bilanci e degli allegati dopo approvazione del CdA | GG | 20 | 10 | 6 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio per richiedere chiarimenti | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | compilazione banche dati e invio comunicazioni previste per legge | % | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 11. CONTABILITÀ | | | | |
| SERVIZIO | 11.2 GESTIONE ORDINATIVI DI INCASSO E PAGAMENTO | | | | |
| DESCRIZIONE | Gestione delle procedure di contabilizzazione delle entrate e delle spese, controlli periodici finalizzati alla verifica della corretta registrazione contabile, supporto ai centri di Responsabilità di AC nella gestione contabile di tutti i capitoli di spesa. | | | | |
| DESTINATARI | Utenti interni ed esterni all'Ateneo: dipendenti, fornitori, imprese, enti finanziatori, studenti, famiglie, ecc. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Renata Mazza | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile del servizio in Piazza Università 21 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare al numero 079229958 o inviare una email all'indirizzo renatamazza@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6173 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | Su richiesta è possibile avere informazioni sui documenti contabili di incasso e di pagamento | GG | 1 | 1 | 1 |
| TEMPESTIVITÀ | Indice di tempestività di pagamento delle fatture (giorni di ritardo oltre i 30 previsti per | GG | 20,72 | 9,28 | 6 |
| EFFICACIA | Numeri di ordinativi di pagamento | Numerosità | 16720 | 14601 | In funzione delle esigenze |
| | Numeri di ordinativi di incasso | Numerosità | 4581 | 3876 | In funzione delle esigenze |
| EFFICIENZA | Certificazioni crediti rilasciate tramite Piattaforma per la Certificazione dei Crediti | % | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 12. APPROVVIGIONAMENTI | | | | |
| SERVIZIO | 12.1 PROCEDURE DI GARA PER ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI | | | | |
| DESCRIZIONE | Nomina RUP, Avvio procedure di gara e aggiudicazione servizi/forniture, verifica requisiti operatori economici | | | | |
| DESTINATARI | Operatori economici | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Responsabile Ufficio in attesa di nomina | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente all'Ufficio in Vicolo Marchetto | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare ai numeri 079229995 - 079229917 - 079229905 - 079228803 o inviare una email all'indirizzo mpassino@uniss.it ; emarghinotti@uniss.it;am.dettori@uniss.it; giacomo.chessa@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6173 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: via web, mail, telefono, posta, presenza | Numero di canali di comunicazione | 5 | 5 | 5 |
| TEMPESTIVITA' | Pubblicazione informazioni relative alla gare per l'approvvigionamento di lavori, beni e | GG | Rispetto dei termini di legge | Rispetto dei termini di legge | Rispetto dei termini di legge |
| EFFICACIA | Numero gare per Acquisti di beni e servizi sotto soglia comunitaria | Numerosità | 231 | 211 | In funzione scadenze contratti e nuove esigenze |
| | Numero gare per Acquisti di beni e servizi sopra soglia comunitaria | Numerosità | 1 | - | In funzione scadenze contratti e nuove esigenze |
| EFFICIENZA | Tasso annuale evasione pratiche approvate | % | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 12. APPROVVIGIONAMENTI | | | | |
| SERVIZIO | 12.2 GESTIONE FONDO ECONOMALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Rimborso spese effettuate in contanti e pagamenti tributi e imposte varie | | | | |
| DESTINATARI | Personale dipendente dell'Ateneo | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Maria Passino | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile del servizio in Vicolo Marchetto | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il lunedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare ai numeri 079229995 o inviare una email all'indirizzo mpassino@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6173 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | Numero di canali di comunicazione | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITA' | Tempi per effettuare i rimborsi | GG | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | Continuità nell'erogazione del servizio | GG | Tutto l'anno salvo festività | Tutto l'anno salvo festività | Tutto l'anno salvo festività |
| EFFICIENZA | Rapporto tra rimborsi effettuati e richieste pervenute | % | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---|---|---|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 12. APPROVVIGIONAMENTI | | | | |
| SERVIZIO | 12.3 STIPULA E GESTIONE CONTRATTI | | | | |
| DESCRIZIONE | Stipula contratti, Liquidazione delle fatture, verifica conformità servizio reso, verifica esecuzione forniture, gestione reclami, applicazione penali | | | | |
| DESTINATARI | Operatori economici | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Responsabile Ufficio in attesa di nomina | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente all'Ufficio in Vicolo Marchetto | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle 17.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare ai numeri 079229995 - 079229917 - 079229905 - 079228803 o inviare una email all'indirizzo mpassino@uniss.it ; emarginotti@uniss.it;am.dettori@uniss.it; giacomo.chessa@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/6173 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/ TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | Numero di canali di comunicazione | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITÀ | Verifica delle prestazioni rese e delle forniture effettuate | GG | Secondo complessità servizio e termini contrattuali | Secondo complessità servizio e termini contrattuali | Secondo complessità servizio e termini contrattuali |
| EFFICACIA | Fatture liquidate | Numerosità | 1200 | 1340 | In funzione delle fatture pervenute |
| EFFICIENZA | Tasso annuale evasione pratiche regolari | % | 90% | 95% | 100% |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|---|---|---|
| MACROSERVIZIO | 13. GESTIONE MUSEALE E/O ARCHIVISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 13.1 ARCHIVIO DI DEPOSITO | | | | |
| DESCRIZIONE | GESTIONE- FRUIZIONE- ORDINAMENTO- SELEZIONE- SCARTO- CONSULTAZIONE, CONSERVAZIONE, TUTELA, VALORIZZAZIONE E RICERCA DEL MATERIALE DOCUMENTARIO DEPOSITATO IN ARCHIVIO. Il servizio si interfaccia con gli uffici dell'Amministrazione Centrale e con i Dipartimenti, fornisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di corredo utili alla ricerca e all'informazione, organizza l'istruzione necessaria e assicura l'assistenza nei locali dell'Archivio durante la consultazione dei documenti al personale interno ed esterno all'Ateneo. Coordina e sovrintende, dopo attento sopralluogo, il servizio di trasloco e trasporto del materiale documentario. GESTIONE DELLA SALA CONSULTAZIONE. GESTIONE RAPPORTI CON LA SOPRINTENDENZA. | | | | |
| DESTINATARI | Studenti, personale tecnico amministrativo, personale docente, ex dipendenti, cittadini/e, aziende, scuole | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesca Immacolata Spanedda | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile del Servizio e ai suoi Collaboratori in Piazza D'Armi n.17. | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle 16.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio in modalità front office (direttamente in presenza) con il personale che lavora in Archivio o tramite email o via telefono | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare ai numeri 079228837 -079228029 -079228841 o inviare una email all'indirizzo spanedda@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/4921 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Ore di apertura settimanale in Archivio | ore (in centesimi) | 20 | 23 | 26 |
| | Accessibilità multicanale: sportello, posta, telefono, email, modulistica on line | Numero di canali di comunicazione | 4 | 4 | 5 |
| | Accesso alla consultazione e rilascio di copie delle tesi di laurea/specilizzazione conservate presso | GG | 30 giorni | 25 giorni | 20 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo tra richiesta e fruizione della documentazione/fascicolo/ faldone o invio in pdf | GG | in media entro 2-3 gg lavorativi | in media entro 5-6 gg lavorativi | Riportare il trend al valore 2015 |
| | Tempo tra richiesta e attuazione per la consultazione delle tesi antecedenti al 2000 | GG | 30 gg dal ricevimento dell'autorizzazione dell'autore | 30 gg dal ricevimento dell'autorizzazione dell'autore | 30 gg dal ricevimento dell'autorizzazione dell'autore |
| EFFICACIA | Continuità del servizio annuale senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | Tasso di evasione delle pratiche annuali (n. richieste evase/ n. richieste all'anno) | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 13. GESTIONE MUSEALE E/O ARCHIVISTICA | | | | |
| SERVIZIO | 13.2 ARCHIVIO STORICO | | | | |
| DESCRIZIONE | Tutela e valorizza i documenti relativi ad affari esauriti da 40 anni e destinati previa operazione di selezione e scarto, alla conservazione permanente al fine di garantire la consultazione al pubblico. Il servizio fornisce agli studiosi l'aiuto e l'assistenza per la consultazione di documentazione conservata nella sezione separata dell'archivio storico per utilizzare al meglio gli strumenti di corredo utili alla ricerca e all'informazione, organizza l'istruzione necessaria e assicura l'assistenza e la vigilanza durante la consultazione dei documenti. L'accesso alla documentazione avviene per scopi di ricerca storico-culturali e amministrativi. | | | | |
| DESTINATARI | STUDIOSI: Studenti, personale tecnico amministrativo, personale docente, ex dipendenti, cittadini/e, aziende, scuole | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Francesca Immacolata Spanedda | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'utente può rivolgersi direttamente al Responsabile del Servizio e ai suoi Collaboratori in Piazza D'Armi n.17 | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; dal lunedì al giovedì dalle ore 15.00 alle 16.30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Si può accedere al servizio previo appuntamento telefonico confermato via email dal personale che lavora in Archivio | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | telefonare ai numeri 079228837 -079228029 -079228841 o inviare una email all'indirizzo spanedda@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | https://www.uniss.it/ugov/organizationunit/4921 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | Accessibilità multicanale: posta, telefono, email | Numero di canali di comunicazione | 3 | 3 | 3 |
| TEMPESTIVITA' | Tempo tra richiesta e fruizione della documentazione/fascicolo/ faldone o invio in pdf | gg | 30 | 20 | 10 |
| EFFICACIA | Continuità del servizio annuale senza interruzioni | Anno | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate | Continua salvo le chiusure programmate |
| EFFICIENZA | Tasso di evasione delle pratiche annuali (n. richieste evase/ n. richieste all'anno) | % | 100 | 100 | 100 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|---|---------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 14. SERVIZI GENERALI E LOGISTICI | | | | |
| SERVIZIO | 14.1 CONSULENZA ARCHIVISTICA, TECNICA, PROCEDURALE E DI SUPPORTO ALLA DIGITALIZZAZIONE DEI FLUSSI DI GESTIONE DOCUMENTALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Consulenza archivistica, procedurale e tecnica. Supporto alla dematerializzazione dei processi e allo sviluppo e implementazione dell'interoperabilità tra sistemi informativi e gestionali. Redazione del manuale di gestione del protocollo, dei piani di conservazione, configurazione del sistema e creazione e aggiornamento dell'assetto organizzativo dell'Università degli Studi di Sassari. Gestione della profilazione degli utenti. Funzioni di coordinamento dei servizi di protocollo e gestione documentale delle altre AOO dell'Ateneo diverse dalla AOO Amministrazione centrale. | | | | |
| DESTINATARI | Unità organizzative e utenti interni all'Ateneo | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Walter Farina | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | L'Ufficio ha sede nel palazzo centrale dell'Università degli Studi di Sassari in Piazza Università, 21 – Sassari , piano terra | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | L'ufficio, per il servizio di consulenza, è aperto alla sola utenza interna dell'Ateneo di Sassari dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 14,00; nelle giornate di martedì e giovedì è aperto anche il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00. L'ufficio osserva la chiusura il sabato, nei giorni festivi e anche nei giorni di chiusura programmata obbligatoria come stabilito dal direttore generale. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | In modo diretto (presso l'ufficio protocollo o presso le strutture che la richiedono) sia indiretto (telefonica e per email e con avvisi, circolari, manuali e comunicati). | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | via email all'indirizzo ufficioprotocollo@uniss.it; tramite posta cartacea da spedire all'indirizzo Piazza Università, 21 – 07100 Sassari (SS). | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.uniss.it/ugov/organizationunit/5048 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | numero dei servizi | 4 | 4 | 4 |
| | orario di apertura al pubblico (servizio riservato ai soli utenti interni dell'ateneo) | ore apertura/ore lav. settimana | 36 | 36 | 36 |
| TEMPESTIVITA' | tempi di risposta per consulenze tecnico, procedurali, archivistico, supporto alla digitalizzazione | giorni/ore | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche |
| EFFICACIA | numero di consulenze | numero | stimata per difetto in 1000 | stimata per difetto in 1000 | <1000 |
| | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo | anno solare | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso annuale consulenze effettuate in rapporto a quelle richieste | percentuale | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | numero di consulenze erogate | consulenze/addetti | stimata per difetto in 1000/1 | stimata per difetto in 1000/1 | <1000/1 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 14. SERVIZI GENERALI E LOGISTICI | | | | |
| SERVIZIO | 14.2 SERVIZIO PER LA TENUTA DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E LA GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI | | | | |
| DESCRIZIONE | Servizio di registrazione in arrivo della corrispondenza di competenza delle strutture afferenti alla AOO Amministrazione Centrale dell'Università degli Studi di Sassari. Gestione del servizio posta e smistamento della corrispondenza registrata al protocollo alle strutture dell'Amministrazione centrale. Incasellamento della corrispondenza pervenuta all'ufficio ma di competenza delle altre AOO dell'Ateneo. | | | | |
| DESTINATARI | Utenti interni dell'Università degli Studi di Sassari e soggetti esterni pubblici e privati. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Walter Farina | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | l'Ufficio ha sede nel palazzo centrale dell'Università degli Studi di Sassari in Piazza Università, 21 – Sassari , piano terra | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09,30 alle ore 13,00; nelle giornate di martedì e giovedì è aperto anche il pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.00. L'ufficio osserva la chiusura il sabato, nei giorni festivi e anche nei giorni di chiusura programmata obbligatoria come stabilito dal direttore generale. | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | Attività di front office all'utenza interna ed esterna all'ateneo. Registrazione dei documenti e istanze destinate alla protocollazione e assegnazione agli uffici competenti incardinati nella AOO Amministrazione centrale. Consulenza archivistica, procedurale e tecnica sia diretta (presso l'ufficio protocollo o presso le strutture che la richiedono) sia indiretta (telefonica e per email) | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | via email all'indirizzo ufficioprotocollo@uniss.it; tramite posta elettronica certificata all'indirizzo protocollo@pec.uniss.it, tramite posta cartacea da spedire all'indirizzo Piazza Università, 21 – 07100 Sassari (SS). | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | http://www.uniss.it/ugov/organizationunit/5048 | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA | accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | numero dei servizi | 4 | 4 | 4 |
| | orario di apertura al pubblico | ore apertura/ore lav. settimana | 20 h e 30 min/36 h | 20 h e 30 min/36 h | 20 h e 30 min/36 h |
| TEMPESTIVITA' | tempi di registrazione di registrazione, e smistamento dei documenti | giorni/ore | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche | mediamente un giorno lavorativo, di frequente poche |
| EFFICACIA | numero di registrazioni in arrivo | numero | 16097 | 19177 | Stimate 25.000 registrazioni |
| | continuità del servizio senza interruzioni | anno solare | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso annuale documenti registrati | percentuale | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | numero di registrazioni in arrivo | registrazioni/addetti | 16097/4 | 19177/4 | 25000/3 |
| EFFICIENZA | tasso annuale di evasione delle richieste di annullamento e integrazione delle registrazioni | percentuale | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | numero di richieste di annullamento e integrazione delle registrazioni accolte | annullamento/addetti | 600 stimate/2 | 700 stimate/3 | < di 200/2 |

| | | | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------|--|--|--|
| MACROAREA | AFFARI ISTITUZIONALI, BILANCIO E REGOLAMENTAZIONE | | | | |
| OBIETTIVI STRATEGICI | MIGLIORARE L'EFFICIENZA E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI GARANTENDO LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA | | | | |
| MACROSERVIZIO | 14. SERVIZI GENERALI E LOGISTICI | | | | |
| SERVIZIO | 14.3 REFERENTE CAD E RESPONSABILE DELLA CONSERVAZIONE DIGITALE | | | | |
| DESCRIZIONE | Supporto per l'attuazione del Codice Amministrazione Digitale e l'attuazione dei processi di dematerializzazione - Conservazione digitale - Supporto tecnico-giuridico sulle firme elettroniche - Gestione degli account pec di ateneo - Gestione presenza nell' Indice della Pubblica Amministrazione. | | | | |
| DESTINATARI | Organi interni ed esterni, Dipartimenti, Unità Organizzative. | | | | |
| RESPONSABILE DEL SERVIZIO | Piero Leoni | | | | |
| A CHI E DOVE RIVOLGERSI | Piero Leoni Palazzo Zirulia, piano 2° | | | | |
| GIORNI E ORARI UFFICIO | Da Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 14:00, Lunedì e Mercoledì dalle 14:30-17:30 | | | | |
| MODALITÀ EROGAZIONE | In modo diretto in presenza o indiretto via telefonica, email e con avvisi, circolari, manuali e comunicati | | | | |
| MODALITÀ RECLAMI | pleoni@uniss.it | | | | |
| MAGGIORI INFO (LINK) | | | | | |
| DIMENSIONI DELLA QUALITÀ | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | 2015 | 2016 | VALORE PROGRAMMATO |
| ACCESSIBILITÀ/TRASPARENZA | accessibilità multicanale: mail, telefono, posta, presenza | numero dei servizi | 4 | 4 | 4 |
| TEMPESTIVITÀ | Tempi medio di risposta per consulenze di carattere tecnico-giuridico e di supporto alla digitalizzazione | giorni | 7 | 7 | 7 |
| | Supporto tecnico-giuridico sulle firme elettroniche | giorni | 7 | 7 | 7 |
| EFFICACIA | continuità del servizio senza interruzioni in un determinato periodo di tempo | giorni | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate | intero anno con eccezione delle chiusure programmate |
| EFFICIENZA | tasso annuale consulenze effettuate in rapporto a quelle richieste | percentuale | 100 | 100 | 100 |