

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA



**Università
degli Studi
di Palermo**

ALLEGATO 3
PIAO 2024-2026

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2024

N	OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2024	RAZIONALI QUALITATIVI	PESO %	AZIONI	ALTRE STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI E TARGET	RIF. PIAO	PUNTEGGIO VALUTAZIONE (DA 0 A 5)	QUANT./QUAL.	SCADENZA
1	Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa alla struttura di competenza	L'Università degli Studi di Palermo effettua indagini di Customer Satisfaction, rivolte ai principali stakeholder (studenti, docenti e personale TAB), al fine di valutare l'efficacia dei servizi tecnici e amministrativi erogati dalle strutture dell'Ateneo. Attraverso la rilevazione di customer satisfaction si raccolgono informazioni sul grado di soddisfazione e sulle aspettative dell'utente e sulla percezione della qualità dei servizi, attraverso cui rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e, soprattutto, per riprogettare i processi e le procedure per l'erogazione dei servizi.	50%	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione di un nuovo questionario che si adatti meglio alle esigenze di rilevazione della customer satisfaction relativa ai servizi erogati. - Customizzazione di una piattaforma informatica che rilevi in modo più efficiente la soddisfazione degli utenti intervistati. - Monitoraggio e analisi dei risultati rilevati. 	Tutte le Aree Dirigenziali e le Strutture Decentrate	<p>Livello di soddisfazione degli studenti, dei docenti e del personale TAB rilevata tramite l'indagine di customer satisfaction relativa ai servizi dell'Area di competenza.</p> <p>Target = 3</p> <p>N.B. Il punteggio complessivo dell'Area sarà calcolato con la media aritmetica dei punteggi rilevati dall'indagine relativa ai servizi di tutti i settori afferenti alla stessa Area.</p> <p>Il punteggio relativo al singolo Settore sarà calcolato con la media dei punteggi rilevati per ogni servizio erogato dallo stesso.</p>	SOTTOSEZIONE PERFORMANCE	<p>L'assegnazione del punto corrisponde ad un valore dell'indicatore di Scostamento (S), calcolato nel modo seguente: $S = [(Target - Risultato) / Target] * 100$</p> <p>Punti 0: $S \geq 40\%$; Punti 1: $30\% \leq S < 40\%$; Punti 2: $20\% \leq S < 30\%$; Punti 3: $10\% \leq S < 20\%$; Punti 4: $0 \leq S < 10\%$; Punti 5: $S < 0$.</p>	Quantitativo	31/12/2024

OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2024

N	OBIETTIVI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI AREA 2024	RAZIONALI QUALITATIVI	PESO %	AZIONI	ALTRE STRUTTURE COINVOLTE	INDICATORI E TARGET	RIF. PIAO	PUNTEGGIO VALUTAZIONE (DA 0 A 5)	QUANT./QUAL.	SCADENZA
2	Riduzione del tempo medio di pagamento	<p>In ottemperanza alle previsioni normative seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - art. 4 bis D. Lgs 24/02/2023, n.13, convertito, con modificazioni, dalla L. 21/04/2023, n.41 - Circolare n.1 MEF -RGS - Prot. 2449 del 03/01/2024 <p>al fine di migliorare la soddisfazione dei fornitori dei prodotti/servizi dell'Ateneo, i soggetti competenti dovranno assicurare il rispetto dei tempi di pagamento delle fatture passive misurato attraverso l'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti delle amministrazioni dello Stato elaborato dalla Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC).</p>	50%	<ul style="list-style-type: none"> - Alimentazione della piattaforma PCC e rispetto dei tempi di pagamento previsti - Monitoraggio del dato in itinere 	Dirigenti, Responsabili di Settore e Responsabili Amministrativi delle Strutture decentrate, competenti dei pagamenti delle fatture commerciali	<p>Indicatore di tempestività dei pagamenti elaborato dalla Piattaforma dei Crediti Commerciali (PCC) calcolato su un volume di pagamenti di almeno l'80% dell'ammontare dell'importo dovuto per le fatture ricevute.</p> <p>Target = 30 gg massimi*</p> <p>(*con riferimento al pagamento della singola fattura le norme richiamate consentono una dilazione fino ad un massimo di 60 gg soltanto ove ciò sia consentito dalla particolare natura del contratto o da talune sue caratteristiche e la relativa clausola deve essere provata per iscritto)</p>	SOTTOSEZIONE PERFORMANCE	<p>Punti 0: nessun indicatore raggiunto</p> <p>Punti 5: indicatore raggiunto</p>	Quantitativo	31/12/2024