



UNIVERSITÀ DI PARMA

REP. DRD. n. _____/2017

PROT. n. _____

IL RETTORE

preso atto dello Statuto e del Regolamento Generale di Ateneo;

visto il D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*;

visto il D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 74 *“Modifiche al D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell’art. 17, comma 1, lettera r) della legge 7 agosto 2015, n. 124”*, in particolare l’art. 7 del D.lgs. 150/2009, comma 2: «La funzione di misurazione e valutazione della performance è svolta: lettera c) dai cittadini e dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall’amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis»;

visto il D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 75 *“Modifiche e integrazioni al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ai sensi degli articoli 16, commi 1, lettera a), e 2, lettere b), c), d) ed e) e 17, comma 1, lettere a), c), e), f), g), h), l) m), n), o), q), r), s) e z), della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”*;

richiamate le *“Linee guida per la gestione integrata del ciclo della Performance delle università statali italiane”*, emanate da ANVUR con delibera 103 del 20 luglio 2015;

richiamato il documento ANVUR del 3 luglio 2017 riguardante *“Modifiche al decreto 150/2009 e implicazioni per il comparto università e ricerca Linee guida per la gestione integrata del ciclo della Performance delle università statali italiane”*;

visto il DRD n. 1475 dell’11 giugno 2015 di costituzione della Commissione *“Monitoraggio, Qualità e Valutazione”* e il DRD n. 2705 del 5 ottobre 2015 di integrazione allo stesso con la nomina di ulteriori componenti nello Staff organizzativo e Tecnico della Commissione *“Monitoraggio, Qualità e Valutazione”*;

richiamata la necessità, già evinta nei documenti programmatici del ciclo di gestione della performance relativi al triennio 2016-2018, ribadita ulteriormente nella Relazione sulla Performance per l’anno 2016, nonché evidenziata dal Nucleo di Valutazione nel proprio documento di validazione del 20 giugno 2017, di condurre organiche attività di indagine per quanto concerne la *customer satisfaction*;

richiamato il DRD n. 1662/2017 del 27 luglio 2017 di costituzione del Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza (*customer satisfaction*) con il compito di presentare alla Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione una proposta per la ricognizione di quanto già esistente nell’ambito di tale rilevazione, sui servizi offerti e per lo sviluppo delle suddette attività;

preso atto del documento *“Studio di metodi e modelli per la rilevazione della customer satisfaction di Ateneo”* elaborato dal precitato Gruppo di Lavoro e presentato in data 6 novembre 2017 al Nucleo di Valutazione e al Coordinatore del Presidio della Qualità;

visto il Piano Integrato per la gestione del ciclo della performance 2018-2020 – Anno 2018, approvato con delibera n. 566/32444 del 19 dicembre 2017 che, nell'allegato 1, tra l'altro, contempla specifici obiettivi di “*Partecipazione al progetto di realizzazione di un sistema integrato sulla customer satisfaction di Ateneo*” per quanto attiene gli obiettivi di ambito innovativo, che coinvolgono trasversalmente Rettorato, Direzione Generale, Aree Dirigenziali, strutture dipartimentali e centri;

preso atto che nel suddetto Piano Integrato, nel Paragrafo 3.2 “*La rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza*” viene fatto espresso richiamo alla previsione della costituzione di un Gruppo per il coordinamento delle attività e del relativo monitoraggio, per l’analisi dei risultati e del loro utilizzo, per le successive proposte e programmazione di sviluppo concernenti la *customer satisfaction*;

richiamata la necessità di dare attuazione a quanto previsto nei suddetti documenti programmatici approvati dagli organi di governo e, in ogni caso, di promuovere e coordinare le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti, al fine di generare una sistematica valutazione della soddisfazione degli utenti dei vari servizi individuati;

ravvisata pertanto la necessità di provvedere alla costituzione di un Gruppo di Lavoro;

sentita la disponibilità degli interessati;

decreta

1. è costituito il Gruppo di Lavoro per il “Coordinamento delle attività di rilevazione della soddisfazione dell’utenza” così composto:

- Prof.ssa Federica Bondioli Coordinatore
- Prof.ssa Patrizia Santi
- Dott.ssa Cristina Guidi
- Dott. Antonio Angelo Gallotta
- Dott.ssa Brunella Marchione

2. Il Gruppo di Lavoro ha i seguenti compiti:

- identificare un piano operativo per quanto attiene gli obiettivi di cui all'allegato 1 e 2 del Piano Integrato 2018/2020 – anno 2018, in cui definire analiticamente:
 - o le modalità e i tempi per la rilevazione;
 - o indicatori e target da collegare alle unità operative coinvolte (entro il 28 febbraio 2018)
- formulare una relazione entro il 31 dicembre 2018 sullo stato di attuazione del sistema di rilevazione;
- promuovere e coordinare le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti secondo le indicazioni esplicitate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance – Anno 2018 e nel Piano Integrato per la gestione del ciclo della performance 2018-2020 – Anno 2018, al fine di generare una sistematica valutazione della soddisfazione dell’utenza relativamente ai vari servizi;



UNIVERSITÀ DI PARMA

- favorire il coinvolgimento di tutte le strutture organizzative (Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Centri e, in generale, docenti e personale tecnico-amministrativo) attraverso azioni di sensibilizzazione, discussione dei risultati e di stimolo ai soggetti competenti ad ideare e realizzare azioni di miglioramento volte al soddisfacimento dell'utenza;

- relazionare periodicamente agli Organi di governo in merito allo stato di sviluppo della *customer satisfaction*;

3. Il Gruppo di lavoro potrà essere integrato con eventuali ulteriori competenze, su richiesta del Coordinatore, nel caso ne ravvisasse la necessità e l'opportunità;

4. La presente nomina decorre dalla data del presente provvedimento, fino al 31 dicembre 2018 e, comunque, fino a revoca.

Parma,

IL DIRETTORE GENERALE
Silvana Ablondi

IL RETTORE
Paolo Andrei

U.O.R. - Unità Organizzativa Responsabile	Area Dirigenziale – Affari Generali e Legale	Dott. Gianluigi Michellini
R.P.A. Responsabile del Procedimento Amministrativo	UO Programmazione Organi e Affari Istituzionali	Dott.ssa Carla Sfamurri 

