



Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

CARTA DEI SERVIZI: LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE

Adempimento previsto dal D.Lgs. 33/2013

Sommario

PREMESSA NORMATIVA	2
1. PRINCIPI GENERALI	4
2. GRUPPO DI LAVORO	5
3. METODOLOGIA.....	6
3.1 Struttura Carta dei Servizi.....	8
3.2 Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità	11
4. PROSSIMI PASSI	12

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, nel caso di specie l'Università di Bologna, individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". In materia è intervenuto, successivamente, il decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273 il quale all'art. 2 che ha previsto l'adozione, con DPCM, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici individuati, con l'obbligo da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di emanare le rispettive carte dei servizi in conformità a detti schemi, entro centoventi giorni dall'emanazione dei decreti suindicati.

In attuazione della delega anzidetta, è stato emanato il D.Lgs n. 286/1999 che abrogava espressamente l'art. 2 della Legge n. 273/1995, stabilendo all'art. 11 una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest'ultime, essendo fonte di regole cogenti.

I più significativi provvedimenti intervenuti in materia da ultimi, sono la Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) infine la previsione normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Il decreto-legge del 21 giugno 2013, n. 69, convertito in Legge 09 agosto 2014, n. 98 recante "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia", ha poi previsto, all'art. 60, che le attribuzioni circa "il sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca di cui al Capo I del decreto legislativo 31 dicembre 2009, n. 213, nel rispetto dei principi generali di cui all'articolo 3 e in conformità ai poteri di indirizzo della Commissione di cui al comma 5" prima spettanti alla CiVIT (ora

A.N.A.C.), venissero demandate alla competenza dell'Agencia nazionale per la valutazione dell'università e della ricerca (ANVUR). In particolare, tra le attività di competenza dell'ANVUR, si ricordano la redazione delle relazioni sul funzionamento complessivo del Sistema delle amministrazioni la cui competenza, demandata all'Organismo Italiano di Valutazione (OIV), che per le università è individuato nel Nucleo di Valutazione (NVA).

1. PRINCIPI GENERALI

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, e cui deve parimenti uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

L'Università di Bologna si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità dei soggetti erogatori

L'Università di Bologna si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità del servizio erogato

L'Università di Bologna si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ateneo si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione degli utenti

L'Università di Bologna si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ateneo, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia del servizio

L'Università di Bologna persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

In linea generale, la Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ateneo di Bologna, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ateneo di Bologna.

2. GRUPPO DI LAVORO

L'Ateneo di Bologna, con Decreto del Direttore Generale, prot. n. 58111 del 04.12.2013, ha costituito un Gruppo di Lavoro, a decorrere dal 5.12.2013 al 31.12.2014, con possibilità di proroga, se necessaria, per la definizione di un sistema codificato dei servizi offerti riferiti all'utenza esterna ed interna per l'Amministrazione Generale ivi incluse le aree amministrative di Campus (Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini).

Gli obiettivi del gruppo sono individuare e redigere le linee guida e uno schema per la predisposizione della Carta dei Servizi per i Servizi dell'Amministrazione Generale. In particolare, il gruppo di lavoro si propone da un lato di arrivare alla classificazione dei servizi di Ateneo attraverso una attività di approfondimento interna al gruppo di lavoro, avvalendosi della collaborazione e del supporto di esperti in materia e mettendo a fattor comune la metodologia e l'esperienza alla base del progetto *Good Practice*¹, da cui mutuare, laddove significativi, alcuni indicatori di efficienza (costo dei servizi) e di efficacia. Dall'altro, tenuto conto delle modalità con le quali si è scelto di sviluppare gli obiettivi, tale lavoro costituisce una attività di formazione e intervento per lo sviluppo di competenze in materia di analisi dei servizi e adempimenti normativi connessi per tutti i partecipanti al gruppo.

¹ Il *Good Practice* è un progetto nazionale interuniversitario di benchmarking sui servizi amministrativi delle università. Il progetto, giunto nel 2014 alla sua 9^a edizione (GP2013-14), ha l'obiettivo di misurare le performance dei servizi amministrativi di un gruppo di atenei che, su base volontaria, decidono di partecipare e fornire i dati al necessari per il confronto.

3. METODOLOGIA

I riferimenti per la redazione della Carta dei Servizi da parte del Gruppo di Lavoro sono:

- le indicazioni delle delibere della CiVIT², inerenti lo schema generale della carta dei servizi e le informazioni da pubblicare sugli standard di qualità;
- il Progetto *Good Practice* (di seguito GP), progetto a rilevanza nazionale, cui l'Ateneo di Bologna partecipa dal 2001, la cui finalità è quella di consentire un benchmark con gli altri atenei italiani su un set di macro servizi amministrativi, in termini di efficienza ed efficacia, per la definizione delle aree di servizio oggetto di analisi e per la mutuazione di indicatori di efficacia ed efficienza;
- *il Piano della performance* con il quale deve essere perseguita massima coerenza in particolare nella parte dedicata alla misurazione dell'attività corrente con gli standard di qualità definiti per i servizi erogati;
- il Progetto di *Customer Satisfaction* interno all'Ateneo di Bologna, per l'individuazione di indicatori di efficacia.
- *Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction)* – il progetto di Customer Satisfaction interna all'Ateneo di Bologna su alcuni servizi amministrativi e adesione alla valutazione di Customer Satisfaction Good Practice a studenti, e, a partire dal 2014, anche a docenti e personale tecnico amministrativo.

Al fine di agevolare l'accessibilità alle informazioni della carta dei servizi da parte dell'utente, l'assetto organizzativo e i relativi servizi sono stati rivisti in un'ottica di processo: ciascun referente del gruppo di lavoro ha individuato l'elenco dei servizi erogati dalla propria area di riferimento, riconducendoli quindi alle 25 aree di servizio³ definite in ottica di processo nell'ambito del progetto *Good Practice*. Le aree di servizio, a loro volta, sono state accorpate in ambiti di interesse, al fine di agevolare l'utente nella lettura del documento.

² La delibera 3/2012 *-Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici-* fornisce indicazioni sullo schema generale della carta dei servizi e sugli standard di qualità da rilevare.

³ Glossario:

- Area di servizio: rappresenta il macro-ambito a cui ricondurre i diversi servizi erogati in ottica di processo;
- Servizio: rappresenta il servizio effettivamente erogato all'esterno all'utente finale;
- Utente: è il destinatario del servizio offerto, individuabile nelle seguenti categorie:
 - Studenti - Studenti di tutti i corsi pre e post lauream, dottorandi, specializzandi;
 - Stakeholder esterni - futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, cittadini, aziende, scuole, altri enti, ecc.
 - Docenti - Professori, ricercatori, ricercatori TD, assegnisti, borsisti, docenti a contratto
 - Amministrazione generale - personale tecnico amministrativo, dirigenti, altri contratti, ecc.

Si riportano gli ambiti di interesse e le aree di servizio GP, a cui ogni area amministrativa ha ricondotto i propri servizi:

Ambito di interesse	Area di servizio Good Practice
Servizi agli Studenti (lauree I,II livello e ciclo unico)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientamento in entrata e in uscita ▪ Gestione alloggi e mense ▪ Gestione delle borse di studio e sostegni economici ▪ Supporto didattica in itinere ▪ Formazione post-lauream
Internazionalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internazionalizzazione studenti ▪ Internazionalizzazione docenti, ricercatori e personale TA
Ricerca e innovazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trasferimento tecnologico ▪ Supporto alla gestione dei progetti nazionali ▪ Supporto alla gestione dei progetti internazionali ▪ Supporto tecnico all'attività di ricerca
Facility e Logistica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Edilizia – nuovi interventi edilizi ▪ Edilizia – interventi sul costruito ▪ Approvvigionamenti ▪ Servizi generali e logistici
Risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personale
Gestione e amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pianificazione, controllo e statistica ▪ Contabilità ▪ Affari legali e istituzionali
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazione
Benessere Aziendale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizi sociali e welfare
Sistemi informativi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemi informativi
Biblioteche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Biblioteche
Supporto alla gestione ospedaliera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alla gestione ospedaliera

3.1 Struttura Carta dei Servizi

Il documento finale della Carta dei Servizi dell'Università di Bologna prevede la seguente struttura:

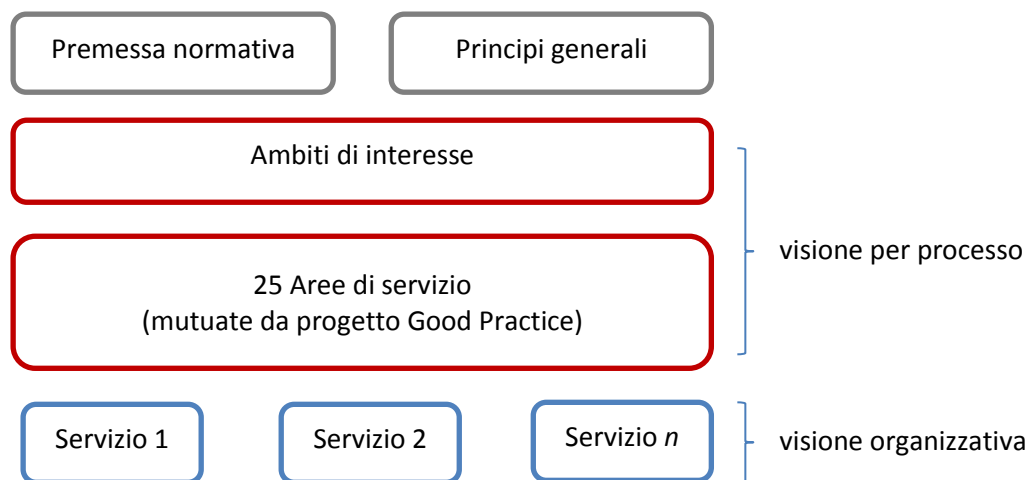


Figura 1- Schema generale Carta dei Servizi

In particolare, per ogni servizio sono riportate i seguenti contenuti:

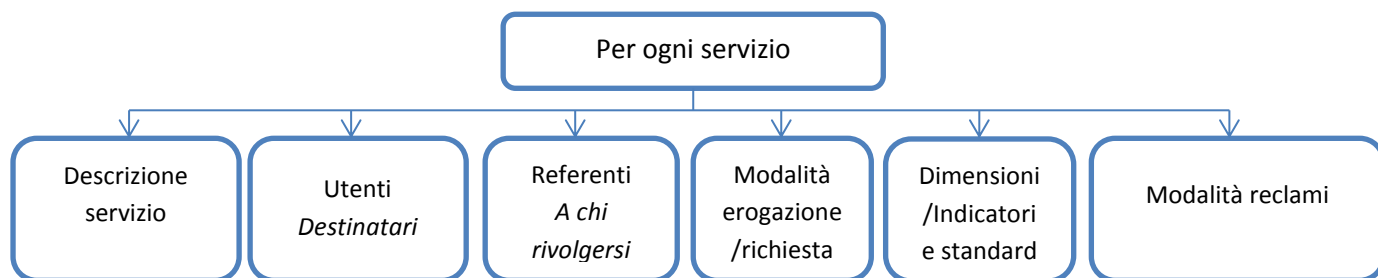


Figura 2 - Schema dei contenuti della Carta dei Servizi

è il destinatario del servizio offerto, individuabile nelle seguenti categorie:

- Stakeholder esterni – famiglie, futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, cittadini, aziende, scuola secondaria, altri enti, ecc.
- Studenti - Studenti di tutti i corsi di I e II livello e post lauream, dottorandi, specializzandi;
- Docenti – Professori di I e II fascia, ricercatori, ricercatori TD, assegnisti, docenti a contratto
- Personale tecnico amministrativo compreso i dirigenti, altri contratti di collaborazione, ecc.

D'intesa con il Direttore Generale, si è deciso di focalizzare l'analisi prioritariamente sui servizi rivolti ad una utenza esterna che confluiranno nella Carta dei Servizi da pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" e a seguire, l'analisi sui servizi rivolti ad una utenza interna che confluiranno in una Carta dei servizi da pubblicare nella sezione intranet di Ateneo.

3.2 Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità

Si ricorda che ogni servizio deve rispondere ad alcuni criteri di qualità (non è detto che siano sempre presenti tutti, la lista serve solo per dare qualche punto di riferimento), come previsto dalla delibera CiVIT n. 3/2012:

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (te, PEC, web, sportello, ...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente
- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati *customer satisfaction*)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

4. PROSSIMI PASSI

Azione	Tempi
Presentazione al Nucleo di Valutazione delle linee guida alla redazione della carta dei servizi e del primo prototipo	17 novembre 2014
Assestamento del prototipo ed estensione della mappatura ad un numero significativo di servizi dell'Ateneo secondo le priorità individuate con la Direzione. Nel corso del mese di novembre, sono organizzati incontri per ambito di interesse con i vari referenti del gruppo di lavoro e i responsabili delle relative aree.	05 dicembre 2014
Condivisione della Carta dei Servizi con il Direttore Generale	10 dicembre 2014
Presentazione della Carta dei Servizi al Nucleo di Valutazione	17 dicembre 2014