



CARTA DEI SERVIZI: LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE

Adempimento previsto
dal D.Lgs. 33/2013



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione
Settore Performance Organizzativa
08/04/2024

Sommario

PREMESSA NORMATIVA	3
1. PRINCIPI GENERALI	5
2. GRUPPO DI LAVORO	6
3. METODOLOGIA.....	7
3.1 Struttura Carta dei Servizi.....	9
3.2 Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità	10

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica, nel caso di specie *l'Alma Mater* 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, venissero

demandate alla competenza dell'Agenzia 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 (NDV).

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

Continuità del servizio erogato

L'*Alma Mater Studiorum* 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'*Alma Mater Studiorum* 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'*Alma Mater Studiorum* 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, 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.

2. GRUPPO DI LAVORO

In continuità con i precedenti sviluppi, con Provvedimento Dirigenziale, prot. n. 0174746 del 28.06.2023, è stato costituito un *Gruppo di Lavoro*, attraverso l'individuazione di uno o più referenti per ciascuna area dell'Amministrazione Generale ivi incluse le aree amministrative di Campus (Ravenna, Forlì, Cesena e Rimini).

A partire dalla metodologia sviluppata con la prima esperienza della carta dei servizi nel 2014, il gruppo di lavoro ha:

- aggiornato i servizi già precedentemente mappati, con particolare attenzione ai cambiamenti organizzativi e alla revisione dei processi intercorsi negli ultimi anni;
- ampliato i servizi, con particolare attenzione all'individuazione di servizi anche rivolti all'utenza interna;
- individuato, per ciascun servizio erogato, coerentemente con quanto previsto dalla delibera Clvit 3/2012, gli standard di qualità così come previsti dalla normativa, al fine di definirne il livello di qualità atteso;

Tenuto conto delle modalità di partecipazione allargata allo sviluppo/definizione, 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.

3. METODOLOGIA

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

- le indicazioni delle delibere della CiVIT¹, inerenti lo schema generale della carta dei servizi e le informazioni da pubblicare sugli standard di qualità;
- *il Piano Integrato di Attività e Organizzazione*, d'ora in poi PIAO, con il quale deve essere perseguita massima coerenza, in particolare per la parte che riguarda la programmazione e misurazione della performance tra gli obiettivi di miglioramento/razionalizzazione/informatizzazione delle attività correnti e gli standard di qualità definiti per i relativi servizi erogati;
- *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 mutazione di indicatori di efficacia ed efficienza;
- *le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction)* – volte a rilevare il livello di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati (efficacia percepita) attraverso la somministrazione dei questionari di *Customer Satisfaction* promossi dal Progetto Good Practice e dei questionari sviluppati internamente all'Ateneo e rivolti a studentesse e studenti, personale docente e ricercatore e personale tecnico amministrativo.

Al fine di agevolare l'accessibilità alle informazioni della carta dei servizi da parte dell'utenza, i servizi individuati sono stati organizzati in un'ottica di processo e raggruppati in **28 aree di servizio** a loro volta accorpate a **10 ambiti di interesse**; per consentire la contabilizzazione dei costi, agli ambiti di interesse sono stati collegati i 53 servizi *Good Practice* utilizzati per la rilevazione di efficienza.

Si riportano gli ambiti di interesse e le aree di servizio, su cui è articolata la carta dei servizi:

¹ 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.

AMBITO DI INTERESSE	AREA DI SERVIZIO
1. SERVIZI ALLA COMUNITÀ STUDENTESCA	1.1 Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita 1.2 Supporto Didattica in itinere 1.3 Interventi a sostegno del diritto allo studio 1.4 Servizi e opportunità 1.5 Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche 1.6 Formazione post-laurea 1.7 Programmi/accordi di mobilità e supporto alle studentesse e agli studenti internazionali
2. CONVENZIONI E DIDATTICA	2.1 Convenzioni e Didattica
3. RICERCA E INNOVAZIONE	3.1 Servizi di supporto alla ricerca competitiva 3.2 Studi e dati per la ricerca 3.3 Servizi alle imprese 3.4 Servizi al territorio
4. IDENTITÀ, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE	4.1 Identità di Ateneo 4.2 Comunicazione e Informazione
5. RISORSE UMANE	5.1 Servizi al personale
6. FACILITY E LOGISTICA	6.1 Servizi generali 6.2 Spazi 6.3 Appalti e approvvigionamento 6.4 Edilizia - nuovi interventi edilizi e interventi sul costruito
7. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE	7.1 Prevenzione della corruzione, trasparenza e accesso civico 7.2 Protezione dati personali e data <i>breach</i> 7.3 Studi, dati e statistiche 7.4 Servizi di audit e consulenza
8. AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI	8.1 Servizi legali 8.2 Altri servizi
9. SISTEMI INFORMATIVI	9.1 Servizi informativi e di assistenza
10. BIBLIOTECHE E MUSEI	10.1 Biblioteche 10.2 Musei e collezioni

3.1 Struttura Carta dei Servizi

Il documento della Carta dei Servizi dell'*Alma Mater Studiorum* Università di Bologna prevede la seguente struttura:

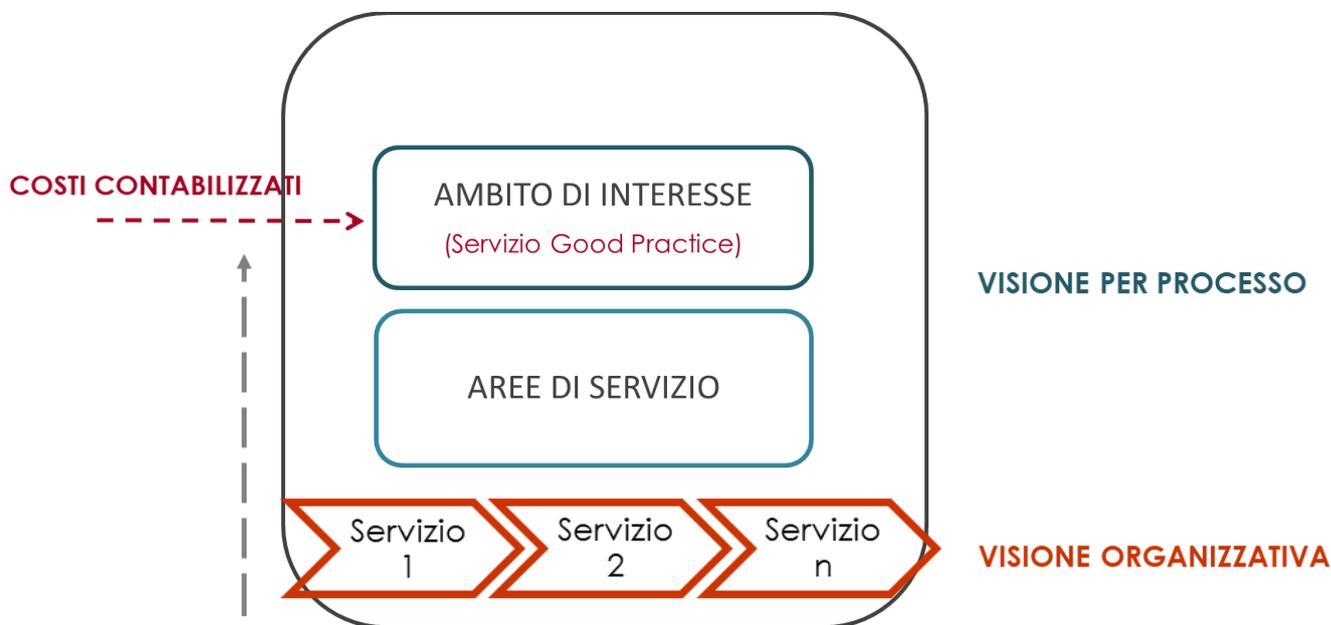


Figura 1- Schema generale Carta dei Servizi

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- *descrizione del servizio*, ovvero le caratteristiche principali;
- *destinatari*, tra i quali futuro/a studente/ssa e famiglie, comunità studentesca, laureato/a, specializzando/a, dottorando/a, borsista, assegnista, international student, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio, etc.;
- *Unità Organizzativa* responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- *modalità di erogazione*, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- *modalità di reclamo*;
- *link* utili.

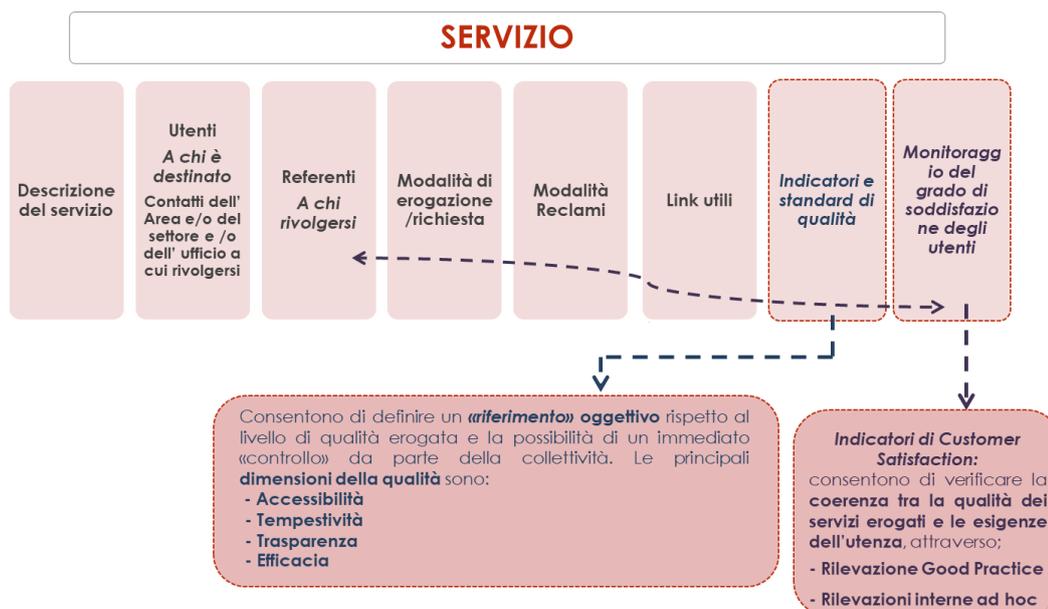


Figura 2 - Schema dei contenuti della Carta dei Servizi

3.2 Dimensioni, Indicatori e Standard di qualità

Ogni servizio è poi corredato da due ulteriori sezioni, la prima riguarda le *dimensioni di qualità del servizio e relativi indicatori*, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

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.

La seconda sezione è dedicata al *Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti* e riporta l'opinione dei principali *stakeholders* rilevata attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* al fine di misurare l'effettivo grado di soddisfazione rispetto ai livelli qualitativi dichiarati che l'Ateneo intende perseguire.