

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1.	Premessa.....	1
2.	Principi generali della Carta dei Servizi.....	2
2.1	Trasparenza, imparzialità e informazione	2
2.2	Rispetto dei diritti.....	3
2.3	Continuità.....	3
2.4	Efficienza ed efficacia.....	3
2.5	Tempestività.....	3
3.	Elaborazione della Carta dei servizi di ciascuna Area	3
4.	Informazioni inerenti la Dimensione della Qualità del singolo servizio.....	4

1. Premessa

Le presenti linee guida sono finalizzate a consentire la elaborazione progressiva della Carta dei Servizi di Ateneo, nonché l'incremento degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione.

La **Carta dei servizi** costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi di Catanzaro, d'ora innanzi Università, renderà noto alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire.

La **Carta dei servizi**, oltre ad essere uno strumento di informazione, favorirà momenti di confronto, dialogo e verifica con gli utenti, al fine di migliorare i processi organizzativi.

I principali riferimenti normativi sono:

- D. Lgs. n. 150 del 2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Legge 35/2012 “Semplifica Italia” (e- government, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge 190/2012 cd. Legge sulla prevenzione della Corruzione
- D.Lgs. n 33/2013 e s.m.i., cd. Decreto sulla Trasparenza delle informazioni, (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;
- Legge 124/2015 Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche

Al riguardo è il caso di evidenziare che tra le rilevanti novità introdotte dalla delibera ANVUR n. 103 del 20 luglio 2015¹, in cui sono sancite le Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali e degli enti pubblici di ricerca italiani, non emergono particolari indicazioni in merito alla elaborazione della Carta dei Servizi e/o connessi standard di qualità dei

¹ Si ricorda che la legge 114 del 2014 ha trasferito all'ANVUR le competenze - originariamente rimesse alla CiViT (poi A.N.A.C.) – in materia di gestione del sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca vigilati dal MIUR.

servizi. L'ANAC (ex CIVIT), al contrario, ha emanato diverse direttive volte a fornire indicazioni sulla redazione di schemi generali di carte dei servizi, che restano utile riferimento per le università e le Pubbliche Amministrazioni in generale.

Le principali delibere A.N.A.C. (Autorità Nazionale AntiCorruzione) di cui si è tenuto conto nelle presenti linee guida, sono di seguito riportate:

- Delibera n. 88 del 2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- Delibera n. 3 del 2012, recante “Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- Delibera n. 6/2013 recante “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).

Nella stesura delle presenti linee guida e nella definizione del modello schematico da adottare in via sperimentale, sono state individuate alcune Aree dell’Amministrazione centrale, che rivolgono le proprie attività a studenti, utenti esterni, docenti e personale tecnico-amministrativo (c.d. Stakeholder), ovvero:

Area Risorse Umane
Area Programmazione e sviluppo
Area Segreteria Studenti
Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Area Servizi Informatici
Area Servizi Finanziari Economici e Fiscali
Area Affari Generali

Per tali Aree, l’Ateneo di Catanzaro, nell’ambito del Piano delle Performance, costituente la sezione A del Piano Integrato, triennio 2016-2018, ha attribuito coerenti obiettivi di performance.

Relativamente alla fase di raccolta delle informazioni utili, si è deciso di porre in evidenza alcune delle procedure interne alle suddette Aree, tenuto conto della connessione con l’erogazione di servizi di particolare interesse per gli stakeholder sopra indicati.

Successivamente a questa prima fase sperimentale e sulla scorta delle modifiche che sarà necessario apportare, tali linee guida saranno estese alle restanti Aree e Strutture dell’Università e interesseranno un numero significativo di servizi erogati, al fine di redigere la Carta dei Servizi generale.

2. Principi generali della Carta dei Servizi

2.1 Trasparenza, imparzialità e informazione

L’Università assume quali criteri guida per lo svolgimento della propria attività, i principi di democrazia, partecipazione, efficienza, efficacia, imparzialità, trasparenza e semplificazione. L’Università riconosce l’informazione quale strumento essenziale per assicurare la partecipazione

effettiva degli utenti alla vita dell'Ateneo e garantisce la pubblicità delle condizioni di erogazione delle attività e dei servizi.

2.2 Rispetto dei diritti

L'Università riconosce e garantisce a tutti, nell'ambito della comunità universitaria, uguale dignità e pari opportunità e l'assenza di ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine etnica, alla diversa abilità, alla religione, alla lingua, alle opinioni politiche e alle condizioni personali e sociali.

2.3 Continuità

L'Università, nonostante la carenza di personale T.A.B., si impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e limitare disagi agli utenti.

2.4 Efficienza ed efficacia

L'Università è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza, assicurando all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

2.5 Tempestività

L'Università si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie procedure di ciascuna Area/Struttura (vedi sezione "Amministrazione Trasparente", sotto-sezione Organizzazione – Articolazione Uffici). Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, l'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

3. Elaborazione della Carta dei servizi di ciascuna Area

Per stilare la propria Carta dei Servizi, ciascuna delle Aree sopra indicate deve individuare le attività che offrono un servizio utile agli Stakeholder e proporre, alla scrivente Direzione, **entro e non oltre il 21 luglio 2016**, almeno n. 1 procedimento amministrativo per ogni ufficio di cui è articolata l'Area amministrativa. I procedimenti proposti devono essere correlati a servizi diversi, di maggior interesse per l'utenza.

La scrivente Direzione, sulla base della correlazione con le esigenze degli Stakeholder, valuterà le proposte pervenute e, nell'ambito di riunioni con i responsabili interessati, comunicherà i procedimenti amministrativi che dovranno essere descritti nella Carta dei Servizi, unitamente alla determinazione degli indicatori relativi.

Successivamente, ciascun responsabile amministrativo dovrà procedere, per ogni servizio identificato, alla compilazione delle schede A e B (pagine 6 e 7)

La scheda "A" rappresenta la **matrice** ed è composta da colonne e da righe che permettono la lettura dei servizi erogati:

- tipo di servizio erogato (descrizione del procedimento amministrativo e del connesso servizio erogato);
- tipo di utenza (PTA e altri contratti ,es. Co.Co.Co.; Docenti; Studenti; Esterni);
- Area erogante.

Esempio di compilazione scheda “A” MATRICE:

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	Personale T.A.B.	Docenti	Studenti	Stakeholder esterni
Area Segreteria Studenti – Ufficio	Equipollenza dei titoli accademici	Domanda di equipollenza			Tutti i Corsi di Laurea	

Compilata la matrice, si procederà alla valorizzazione della Scheda “B” descrittiva del singolo servizio erogato, riportata alla pagina 7. La scheda “B”, inizia analizzando, in particolare, le caratteristiche principali del servizio, le modalità di erogazione del servizio e la tipologia di utenza che usufruisce del servizio e prosegue con le indicazioni degli standard di qualità connessi alle procedure amministrative, in una logica orientata al continuo miglioramento dei servizi erogati.

Per determinare correttamente tali standard è necessario seguire una procedura specifica che prevede:

- individuazione delle dimensioni della qualità;
- individuazione di indicatori per ogni dimensione della qualità identificata;
- individuazione dello standard di qualità (Valore programmato e correlato Trend storico).

Riassumendo, ciascuna Area procederà alla compilazione delle schede descrittive che sono di due tipologie: una Matrice /scheda “A” e una di descrizione del singolo servizio erogato, Scheda “B”, secondo i format indicati nelle pagine 6 e 7.

4. Informazioni inerenti la Dimensione della Qualità del singolo servizio

In base a quanto previsto dalla delibera CIVIT n.3/2012, la qualità dei servizi erogati è valutabile rispetto a differenti “Dimensioni della qualità”, di cui si elencano nella tabella 1 (pagina 5) quelle individuate come prioritarie dalla nostra Amministrazione.

Per ogni dimensione bisognerà individuare “Indicatori” che dovranno rispondere a 6 criteri:

- rilevanza: è rilevante l’indicatore che si riferisce in modo pertinente e coerente a quella dimensione misurata;
- accuratezza: è il grado di approssimazione del valore fornito dall’indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione misurata;
- temporalità: l’indicatore va prodotto con cadenza regolare e con puntualità, per facilitare i confronti in momenti successivi;
- fruibilità: accessibilità dei dati prodotti dalle fonti originarie, indicando che gli stessi siano disponibili, come e dove reperirli e, se previsti, con quali costi;
- interpretabilità: facilità di comprensione, utilizzo e analisi dei dati;
- coerenza: gli indicatori devono avere la medesima denominazione solo se misurano, nello stesso modo, le stesse proprietà della dimensione misurata. Se non è così, la

denominazione da attribuire all'indicatore deve essere differente.

Nella Tabella 1 sono, altresì, individuati, a titolo orientativo, alcuni indicatori correlati alla dimensione della qualità. Tali indicatori potranno essere utilizzati nella compilazione della scheda B e potranno, altresì, essere calibrati in base alle peculiarità delle rispettive procedure dell'Area di pertinenza. A tal riguardo sarà prevista una specifica riunione con i Responsabili delle Aree interessate.

Tabella 1

Dimensione della qualità	Indicatore
<i>Accessibilità</i>	-giorni e orari di apertura al pubblico; -numero di personale operante nel Servizio; -tempo di attesa per ricevimento del pubblico; -canali di comunicazione (tel., PEC, web, sportello, con tempi in termini di utilizzo).
<i>Tempestività</i>	-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.
<i>Trasparenza</i>	-modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure); -indicazione del/dei contatto/i del Servizio di riferimento; -frequenza degli aggiornamenti
<i>Efficacia</i>	-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 ciascuna Area/struttura.

MODULISTICA

Scheda A

MATRICE

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni

Scheda B

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante			
Ufficio/i responsabile/i			
Denominazione del servizio			
Principali caratteristiche del servizio			
Destinatari			
Responsabile			
A chi/dove/come rivolgersi			
Giorni e orari di apertura degli uffici			
Modulistica			
Maggiori informazione (link utili)			
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
Accessibilità			
Tempestività			
Trasparenza			
Efficacia			

Scheda B (Con esempio di compilazione)

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante		
Ufficio/i responsabile/i		
Denominazione del servizio	Domanda di equipollenza		
Principali caratteristiche del servizio		
Destinatari	Studenti di tutti i corsi di laurea		
Responsabile	Responsabile Area- Responsabile Ufficio...che si occupa dell'erogazione del Servizio.. . Link di collegamentoe		
A chi/dove/come rivolgersi	Area Segreterie Studenti – Ufficio Mettere link con recapiti.....		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore alle ore e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore alle ore		
Modulistica	Mettere link ad eventuale modulistica		
Maggiori informazione (link			
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	2016
Accessibilità	Accesso fisico	n. giornate di apertura al pubblico/n. giornate lavorative	Percentuale giorni di apertura al pubblico sul
Tempestività	tempo intercorrente tra il momento dell'accesso al sistema informatico al momento della stampa del modulo domanda	gg	tempo reale

Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta)	n. informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	n. pratiche perfezionate/n. pratiche totali	95%