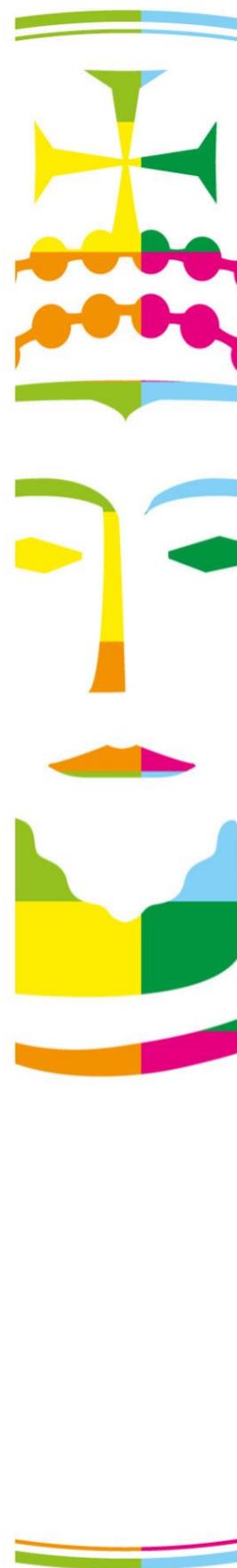




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DEL SANNIO Benevento

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE



Sommario

1.	PREMESSA NORMATIVA.....	2
2.	PRINCIPI GENERALI.....	5
3.	ORGANIGRAMMA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL SANNIO	7
4.	GRUPPO DI LAVORO	9
5.	METODOLOGIA.....	10
6.	TUTELA DELLE PARTI INTERESSATE E GESTIONE DEI RECLAMI	13
7.	PRIMA IPOTESI DI CARTA DEI SERVIZI	13

1. PREMESSA NORMATIVA

Le presenti linee guida sono finalizzate a consentire la elaborazione progressiva della Carta dei Servizi di Ateneo, nonché la definizione degli standard di qualità dei servizi resi dall'Amministrazione. La Carta dei servizi costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi del Sannio 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, riconoscendo specifici diritti all'utente.

La carta ha lo scopo di rendere quanto più accessibile e trasparente agli utenti i servizi erogati e porre l'utente in grado di identificare il responsabile del servizio e quali sono i recapiti per entrare in contatto.

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, anche attraverso l'utilizzo di indagini sulla soddisfazione dell'utenza e la corretta gestione dei reclami, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi proposti.

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 La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso il quale l'Università degli Studi del Sannio 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.

L'ANAC (ex CIVIT) ha emanato diverse direttive volte a fornire indicazioni sulla redazione di schemi generali di carte dei servizi, tra le quali si segnalano:

- Delibera n. 88/2010 recante *"Linee guida per la definizione degli standard di qualità"*;
- Delibera n. 3/2012 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)

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, che, 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).

2. PRINCIPI GENERALI

I principi cui deve informarsi la Carta dei Servizi, ed in particolare l'erogazione dei servizi pubblici, sono quelli di:

Eguaglianza dei diritti degli utenti

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

Continuità del servizio erogato

L'Università degli Studi del Sannio 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 degli Studi del Sannio 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 degli Studi del Sannio 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.

3. ORGANIZZAZIONE DELL'ATENEO

L'Università degli Studi del Sannio è diventata autonoma nel 1998. A partire dal 2000 è stato avviato un processo di riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale e delle Strutture Dipartimentali con la previsione di n. 2 Aree, n. 10 Settori e n. 31 Unità Organizzative ed una Biblioteca di Ateneo, con accorpamenti volti al miglioramento dei processi e dei risultati che si sono conclusi recentemente con l'approvazione, con delibera del CdA del 26/09/2023 e Decreto Direttoriale del 22/02/2024 n. 219, della struttura organizzativa di seguito riportata:

ORGANIGRAMMA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL SANNIO

DIREZIONE GENERALE

U.O. Segreteria Generale

AREA SISTEMI

SETTORE SISTEMI FINANZIARI

U.O. Contabilità e Bilancio
U.O. Stipendi e altri compensi
U.O. Qualità e valutazione

SETTORE PERSONALE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO

U.O. Personale TA e Dirigenti
U.O. Personale Docenti e Ricercatori

SETTORE AFFARI LEGALI E GENERALI

U.O. Legale, Società Partecipate
U.O. Gare, Convenzioni, Contratti
U.O. Diritto allo Studio

SETTORE SERVIZI AI DIPARTIMENTI DEMM E DST

Segreteria di Direzione DST
Segreteria di Direzione DEMM
Laboratori didattici e di ricerca DST

SETTORE SERVIZI AL DIPARTIMENTO DING

Laboratori didattici e di ricerca

AREA SERVIZI

SETTORE SERVIZI AGLI STUDENTI

U.O. Internazionalizzazione, Mobilità
U.O. Post Laurea
U.O. Carriere Studenti

SETTORE SERVIZI IT

U.O. Applicativi Informatici e Analisi Statistiche
U.O. Servizi agli Utenti
U.O. Reti

SETTORE SERVIZI TECNICI

U.O. Manutenzione e Patrimonio
U.O. Programmazione Edilizia
U.O. Grandi Progetti
U.O. Servizio di Prevenzione e Protezione

SETTORE RISORSE STRUMENTALI

Centro Linguistico di Ateneo
Biblioteca Centrale
Terza Missione

SETTORE DIDATTICA, RICERCA E COMUNICAZIONE

U.O. Ricerca e Trasferimento Tecnologico
U.O. Orientamento ed Eventi
U.O. Web e Comunicazione
Dipartimento DEMM - Supporto Amministrativo Didattico
Dipartimento DING - Supporto Amministrativo Didattico
Dipartimento DST - Supporto Amministrativo Didattico
U.O. Supporto Offerta Formativa

4. GRUPPO DI LAVORO

Con Decreto Rettorale in corso di perfezionamento, si sta costituendo un *Gruppo di Lavoro*, composto da uno o più docenti dell'Ateneo con profili giuridico-economici e dal Responsabile del Settore Affari Legali e Generali per l'individuazione dei servizi offerti sia dall'Amministrazione Centrale che dai Dipartimenti.

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 e Dipartimentali.

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, di volta in volta individuati, anche con interviste ai Capi Settore dell'Ateneo in base ai servizi oggetto di mappatura, mettendo a fattor comune la metodologia e l'esperienza alla base del **progetto Good Practice, al quale si è aderito nel 2021**, al fine di individuare alcuni indicatori di efficienza (costo dei servizi) e di efficacia.

Tale lavoro costituirà una importante occasione 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.

5. METODOLOGIA

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

- **Assetto organizzativo dell'Università degli Studi del Sannio** approvato con delibera del CdA del 26/09/2023 e Decreto Direttoriale del 22/02/2024 n. 219 ai fini dell'individuazione delle aree di servizio da mappare ed inserire nella Carta dei servizi
- **le indicazioni delle delibere della CiVIT 2, 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, al quale l'Università degli Studi del Sannio ha aderito dal 2021, 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 P.I.A.O. 2023-2025** 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;
- **le diverse Indagini Customer Satisfaction** che l'Ateneo ha attivato da tempo, con questionari volti a rilevare le opinioni degli studenti, il benessere organizzativo del personale, altri stakeholders in sede di redazione del bilancio sociale, i servizi bibliotecari, che vanno messi a sistema e standardizzati, per l'individuazione di indicatori di efficacia.
- la **creazione di una nomenclatura** che agevoli la lettura della Carta dei servizi con la creazione del seguente 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, collaboratori part-time, studenti disabili;
 - Stakeholder esterni - futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, cittadini, aziende, scuole, altri enti, ecc.
 - Docenti - Professori, ricercatori, assegnisti, borsisti, docenti a contratto;

- Amministrazione generale - personale tecnico amministrativo, dirigenti, consulenti, collaboratori etc.

Una prima classificazione dei servizi potrebbe essere impostata in base ai seguenti ambiti di interesse:

- **Servizi agli Studenti**
- **Corsi di studio**
- **Orientamento in entrata e in uscita**
- **Gestione delle borse di studio e sostegni economici**
- **Diritto allo studio**
- **Supporto didattico in itinere**
- **Formazione post-lauream**
- **Internazionalizzazione**
- **Ricerca e innovazione**
- **Trasferimento tecnologico**
- **Facility e Logistica**
- **Edilizia**
- **Approvvigionamenti**
- **Servizi generali e logistici**
- **Risorse umane**
- **Gestione e amministrazione**
- **Pianificazione, controllo e statistica**
- **Contabilità**
- **Affari legali e istituzionali**
- **Comunicazione e web**
- **Servizi sociali e welfare**
- **Sistemi informativi**
- **Biblioteche**

Il documento della Carta dei Servizi dell'Università degli Studi del Sannio sarà organizzato in base alla seguente struttura:

- **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.
- **indicatori e standard di qualità, ovvero riferimenti oggettivi rispetto al livello di qualità erogato e possibilità di controllo**
- **monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti (indicatori di c.s.)**

Ogni servizio sarà 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 sezione finale sarà dedicata al **Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti** e riporterà l'opinione dei principali *stakeholders* rilevata attraverso la somministrazione di questionari *al fine* di misurare l'effettivo grado di soddisfazione rispetto ai livelli qualitativi dichiarati che l'Ateneo intende perseguire.

6.TUTELA DELLE PARTI INTERESSATE E GESTIONE DEI RECLAMI

La mancata definizione e adozione di standard di qualità, nonché l'inefficace rispetto nell'erogazione delle attività e dei servizi possono esporre l'amministrazione all'esperienza dei rimedi ordinari previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento della pubblica amministrazione e integrare la fattispecie di cui al comma 1 dell'art. 2 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

Per segnalare problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi o fornire suggerimenti è possibile:

- scrivere a urp@unisannio.it;
- consegnare la segnalazione o il reclamo personalmente presso la direzione generale Unisannio, sita in Benevento alla Piazza Guerrazzi n.1 (P.zzo San Domenico)

Il reclamo sarà inoltrato alle strutture competenti per l'esercizio di eventuali azioni a garanzia della qualità dei servizi offerti.

7.PRIMA IPOTESI DI CARTA DEI SERVIZI

Nelle more dell'avvio dei lavori da parte della Commissione nominata con provvedimento rettorale, è stata elaborata, d'ufficio, una prima ipotesi "sperimentale" di documento denominato "**Carta dei servizi Unisannio**" sulla base delle risultanze del Progetto Good Practice ed altre indagini di Customer Satisfaction.