



**Università  
di Genova**

AREA DIREZIONALE

SERVIZIO INFORMAZIONE ISTITUZIONALE

**Linee guida**

**Carta dei Servizi di Ateneo**

---

## Premessa

---

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università si impegna a fornire ai propri utenti informazioni sempre più accessibili, trasparenti e complete sui propri servizi, consentendogli di identificare il responsabile di una determinata attività, i recapiti per entrarne in contatto e le modalità di erogazione del servizio.

L'utente ha inoltre a disposizione una serie di indicatori che descrivono il livello attuale di qualità del servizio offerto e il valore di miglioramento previsto.

In questo modo l'Ateneo si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati - anche attraverso indagini sulla soddisfazione dell'utente e la gestione dei reclami - al fine di migliorare la qualità delle prestazioni fornite.

Attraverso questo documento l'Ateneo dichiara infatti gli obiettivi che intende raggiungere e riconosce specifici diritti ai destinatari delle proprie attività.

La Carta dei Servizi, essendo per sua natura un documento dinamico, sarà oggetto di aggiornamenti periodici e quindi vi sarà occasione in itinere di realizzare schede che fotografino in modo più mirato alcune attività dell'Ateneo, così come la possibilità che ne siano inserite nuove o eliminate altre a oggi presenti.

la Carta dei Servizi attualmente redatta sarà inoltre passibile di modifiche a seguito dei cambiamenti che impatteranno sull'attuale assetto organizzativo dell'Ateneo.

## Introduzione agli aspetti normativi

---

In Italia, il termine "Carta dei Servizi" viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici.

Il 27 gennaio 1994 vi è poi l'emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva definisce servizi pubblici "*quelli volti a garantire il*

*godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.”*

Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all'art. 2 “Qualità dei servizi pubblici” si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi.

Con il D.Lgs. 150/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l'Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.)

In tempi più recenti, la **legge n. 27/2012** specifica all'**art. 8 Contenuto delle carte di servizio**:

*1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*

*2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.*

Ultimamente, sono poi stati emanati alcuni provvedimenti recanti specifiche più dettagliate per l'elaborazione della carta dei servizi ed in particolare:

- le linee guida CiVIT n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”,
- le linee guida CiVIT n.89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance”
- la Delibera CiVIT n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”.

Quest'ultima prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

Infine, non si può non ricordare il D.Lgs n.33/2013 che, all'art. 32, prescrive *“Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”*.

## Le dimensioni della qualità

---

L'Ateneo ha individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- dimensioni significative dei servizi, che devono tener conto di ciò che è prioritario per le esigenze degli utenti;
- gli obiettivi che si intendono perseguire: standard rilevanti, confrontabili e facilmente comprensibili;
- la definizione chiara delle caratteristiche dei servizi e il loro output.

Si precisa che le linee guida elaborate sono ispirate al modello utilizzato dalle delibere della CiVit, opportunamente adattate al nostro contesto di riferimento.

In particolare le dimensioni della qualità in termini di **accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia**, che si è deciso di adottare, sono quelle previste dalle Linee Guida della Delibera CiVit n. 3/2012:

DIMENSIONI QUALITÀ	DEFINIZIONE
Accessibilità	Capacità di definire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti in termini di spazio (dislocazione sul territorio), di tempo (orari di apertura al pubblico degli uffici e tempi di attesa), di utilizzo di diversi canali di comunicazione e informazione (telefono, mail, interfaccia web, ecc.)
Tempestività	Tempo che intercorre fra la richiesta del servizio, la presa in carico e la sua effettiva erogazione
Trasparenza	Semplicità per l'utente di reperire le informazioni necessarie per usufruire al meglio del servizio di proprio interesse (indicazione dei responsabili, della frequenza degli aggiornamenti, ecc.)
Efficacia	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder e

	indicazione delle modalità per presentare reclamo
--	---

## Servizio erogato

---

Per stilare la Carta dei Servizi la struttura di riferimento ha compilato una scheda per ogni attività da censire utilizzando una piattaforma online (*LimeSurvey*).

Ogni scheda presenta il servizio effettivamente reso all'utente analizzando:

- caratteristiche principali del servizio
- modalità di erogazione
- tipologia di utenza

### Destinatari del servizio possono essere

Studenti: studenti dei corsi di laurea di I e II livello, post- laurea, dottorandi, specializzandi;

Docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto

Personale TABS: comprensivo di personale dirigente e collaboratori

Strutture: uffici dell'Ateneo, individuati come clienti interni

Altri stakeholder: famiglie, cittadini, aziende, studenti di scuola secondaria superiore, futuri studenti, ex studenti, ex dipendenti, altri enti e aziende, ecc.

### Criteri della qualità

Accessibilità: nella scheda sono prese in esame l'accessibilità fisica e quella multicanale

Tempestività: tempo medio per la presa in carico del servizio e tempo medio di erogazione del servizio richiesto

Trasparenza: modalità di pubblicizzazione delle informazioni, tempo medio di aggiornamento delle stesse e grado di interazione on line per l'accesso al servizio

Efficacia: numero di reclami e/o segnalazioni di disservizi

## Standard di qualità

Nell'ambito dei criteri della qualità indicati, ogni struttura ha indicato, rispetto agli standard raggiunti, un miglioramento del livello qualitativo dell'attività presa in esame. Qualora il livello risulti già ottimale è previsto un mantenimento dello stesso.

## Monitoraggio

---

Annualmente dovrà essere verificato il rispetto dello standard di qualità da parte dei servizi analizzando i valori misurati degli indicatori. Gli eventuali scostamenti dovranno essere registrati e gestiti per il miglioramento del servizio.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata entro il 31 gennaio di ogni anno e sarà pubblicata sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente".

## Gestione reclami

---

I reclami potranno essere manifestati nelle modalità opportunamente indicate nella scheda. L'Ufficio competente dovrà poi prendere in carico la richiesta e provvedere a rispondere in merito in tempi brevi.

## Misurazione soddisfazione utenti

---

I Responsabili dei servizi si adopereranno (se ancora non presenti) a mettere a punto modalità ritenute opportune a valutare il grado di soddisfazione degli utenti.