

1. Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ateneo presenta alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di espletamento e di fruizione degli stessi, i tempi di erogazione e gli standard di qualità che intende garantire.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Direzione Generale della Federico II presenta in modo trasparente agli *stakeholders* di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e si impegna, per ciascun servizio, a garantire agli utenti, interni ed esterni, il mantenimento di specifici e predeterminati standard di qualità.

Si tratta della prima versione della Carta dei Servizi, sviluppata in conformità agli obiettivi strategici e agli obiettivi operativi assegnati, per il 2015, al Direttore Generale ed ai Dirigenti dell'Ateneo quali risultano dal Piano della Performance per il triennio 2015-2017.

Nella redazione della Carta dei Servizi si è tenuto conto sia dei risultati del Progetto “*Good Practice*” del Politecnico di Milano (MIP), al quale l'Ateneo ha partecipato, sia di tutta la normativa relativa alla Carta dei Servizi, in particolare delle delibere della *ex* Civit n. 88/2010 e n.3/2012, che forniscono indicazioni relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi.

2. Principi generali

La direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi fondamentali da rispettare nell'erogazione dei servizi.

Tali principi sono:

❖ Uguaglianza

La Direzione generale 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

La Direzione si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

❖ Continuità

La Direzione 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 la Direzione generale 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

La Direzione 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 erogati 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

La Direzione 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.

3. Metodologia e iter procedimentale

A) Suddivisione tra le diverse ripartizioni dell'Ateneo delle tipologie di servizi riportate nelle 25 categorie della mappatura del progetto "Good Practice 2013" del MIP, al quale l'Ateneo ha partecipato.

B) Definizione della "scheda anagrafica" del servizio, contenente le seguenti informazioni:

- AREA SERVIZIO
- NOME SERVIZIO
- CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio
- DESCRIZIONE SINTETICA
- OUTPUT DEL SERVIZIO
- DESTINATARI
- RESPONSABILE/I
- UFFICIO DI RIFERIMENTO
- LOCALIZZAZIONE
- GIORNI E ORARI DI APERTURA
- TELEFONO
- MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili).

C) Mappatura, nella fase iniziale, dei seguenti servizi individuati come prioritari dai Dirigenti:

- "Gestione del part-time studenti" per la Ripartizione Affari legali, Procedure elettorali e Attività di valutazione;
- "Concorsi personale docente e ricercatore" per la Ripartizione Affari Generali, Professori e Ricercatori;
- "Gestione spese in economia, trattativa privata e Consip" per la Ripartizione Prevenzione, Protezione e Manutenzione;
- "Concorsi per il personale tecnico-amministrativo e dirigente" e "Selezioni interne per il personale tecnico-amministrativo in servizio nell'Ateneo finalizzate al passaggio alla posizione economica superiore (c.d. progressioni orizzontali)" per la Ripartizione Personale contrattualizzato, Trattamento pensionistico e Affari speciali;
- "Immatricolazioni, iscrizioni, gestione carriere, piani di studio e certificazioni" per la Ripartizione Relazioni Studenti;
- "Accesso ai documenti amministrativi" e "Comunicazione e relazione con l'esterno e con l'interno" per la Ripartizione Attività contrattuale e relazioni con il pubblico.

D) Definizione degli indicatori della qualità del servizio e dei relativi valori programmati per il 2015, relativi a ciascuna delle seguenti dimensioni della qualità del servizio:

- accessibilità
- trasparenza
- tempestività
- efficacia
- efficienza.