SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

# Carta dei servizi

aggiornamento 20 dicembre 2019

# Carta dei Servizi
# Sapienza Università di Roma

Aggiornata al 20/12/2019

# Indice

*Presentazione* ---------- *3*

*1.1 Normativa di riferimento* ---------- *4*

*1.2 L'Amministrazione centrale di Sapienza* ---------- *5*

*1.3 Il processo di definizione delle schede di servizio al pubblico* ---------- *6*

*1.4 Elenco dei Servizi* ---------- *7*

## Presentazione

La Carta dei servizi si rivolge agli utenti principali dell'università: *le famiglie*, *i futuri studenti*, *gli studenti attuali (siano essi di corsi di Laurea, Laura Magistrale e Laurea Magistrale a ciclo unico, post laurea, internazionali)*, *i laureati*, *il personale docente - anche internazionale*, *il personale TA*, *le imprese*, *gli enti pubblici e privati*, *la comunità*, *il territorio*.

Nell'erogare i propri servizi, Sapienza rispetta e garantisce i principi generali individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Continuità
- ✓ Partecipazione
- ✓ Diritto di scelta
- ✓ Efficienza ed efficacia

Il presente documento elenca i servizi forniti dall'Ateneo per i quali sono indicati i destinatari, le modalità e le tempistiche di erogazione, nonché gli standard di qualità che si intendono garantire, ai sensi del D. Lgs.33/2013.

A tal fine l'Amministrazione centrale di Sapienza ha avviato un percorso di individuazione dei processi di propria pertinenza (nell'ambito delle competenze dei diversi uffici) che hanno come *output* l'erogazione di un servizio all'utente; per ogni servizio individuato, qualora passibile di reclamo, è stata redatta una scheda sintetica ("Scheda di servizio al pubblico"). Tale scheda, elaborata con il supporto metodologico dell'Ufficio supporto strategico e programmazione di ASSCO, è articolata in due sezioni: la prima riportante informazioni di immediata utilità per l'utente, la seconda con gli standard di qualità del servizio che gli uffici si impegnano a perseguire.

Le Schede di servizio al pubblico sono pubblicate, insieme al presente documento, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, in particolare nella pagina Carta dei servizi e standard di qualità; le stesse sono integrate, revisionate/aggiornate annualmente o comunque tempestivamente all'occorrenza di cambiamenti rilevanti per l'utenza.

## 1.1 Normativa di riferimento

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *"Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici*" detta i princìpi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*", introducendo altresì la procedura di reclamo.

Il Decreto Legge n. 163 del 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273, detta all' art. 2 l'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme.

Successivamente il Decreto Legislativo n. 286/99 abroga l'art. 2 del predetto DL163/95, attribuendo con l'art.11 valore normativo all'obbligo, per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici, di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Sul tema è intervenuta, nel 2010 prima e nel 2012 poi, la Commissione indipendente per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit) che ha emanato due delibere al cui interno ha tracciato il processo di definizione degli standard per il miglioramento della qualità dei servizi integrato con il ciclo della performance.

Infine il DLgs n.33/2013, art. 32, ha introdotto l'obbligo di pubblicazione, per le amministrazioni pubbliche, della *Carta dei Servizi* o del documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

| Atto | Titolo |
|---|---|
| Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministro del 27/01/1994 | *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* |
| DL n. 163 del 1995, convertito nella L. n. 273 del 11/07/1995 (Art. 2) | *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni* |
| D Lgs 286 del 30/07/1999 (Art. 11) | *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59* |
| Delibera CiVIT 88/2010 | *Linee guida per la definizione degli standard di qualità* |
| Delibera CiVIT 3/2012 | *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici* |
| D Lgs 33 del 14/03/2013 (Art. 32) | *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni* |

## 1.2 L'Amministrazione centrale di Sapienza

Con più di 700 anni di storia, oltre 100mila studenti, circa 8000 dipendenti tra personale docente e personale tecnico amministrativo, Sapienza è la prima università pubblica in Europa.

Le sue imponenti dimensioni necessitano dunque di un articolato assetto organizzativo e gestionale, a livello centrale e periferico[1].

Per quanto riguarda l'amministrazione, al vertice vi è il Direttore Generale, al quale è attribuita la complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico amministrativo dell'Ateneo. L'Amministrazione Centrale è organizzata in Aree dirigenziali con diverse competenze la cui figura di vertice è il Direttore di Area, a loro volta articolate in Uffici e Settori[2]. Attualmente, le Aree sono le seguenti:

1) Area Gestione edilizia (**AGE**);
2) Area Organizzazione e sviluppo (**AOS**);
3) Area Patrimonio e servizi economali (**APSE**);
4) Area Affari istituzionali (**ARAI**);
5) Area Affari legali (**ARAL**);
6) Area Contabilità finanza e controllo di gestione (**ARCOFIG**);
7) Area per l'Internazionalizzazione (**ARI**);
8) Area Offerta formativa e diritto allo studio (**AROF**);
9) Area Servizi agli studenti (**ARSS**);
10) Area Risorse umane (**ARU**);
11) Area Supporto strategico e comunicazione (**ASSCO**);
12) Area Supporto alla ricerca e trasferimento tecnologico (**ASSURTT**);
13) Centro InfoSapienza (**CINFO**).

[1] L'articolazione organizzativa di Sapienza è definita dal Regolamento generale di Organizzazione che disciplina i caratteri generali dell'organizzazione dell'Ateneo e le relazioni tra i vari organi: https://www.uniroma1.it/it/pagina/regolamenti-fondamentali
[2] L'organigramma aggiornato è pubblicato sul sito istituzionale: https://www.uniroma1.it/it/pagina/aree-e-uffici

## 1.3 Il processo di definizione delle schede di servizio al pubblico

Per ogni servizio al pubblico individuato, passibile di un reclamo, è stata compilata e pubblicata da parte delle Aree competenti una scheda di servizio al pubblico[3] articolata in due sezioni.

La prima sezione contiene le seguenti informazioni: denominazione del servizio e descrizione sintetica dello stesso; categorie di utenza; Area e responsabile di riferimento; informazioni di contatto; tempistiche di apertura al pubblico; modalità di erogazione del servizio e di inoltro dell'eventuale reclamo; link utili.

La seconda sezione, specifica sugli standard di qualità del servizio cui si riferisce, è articolata sulle quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, così come indicate nella delibera Civit 88/2010:

- *Accessibilità:* la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- *Tempestività*: il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso;
- *Trasparenza:* esprime la semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- *Efficacia: c*apacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

A ciascuna dimensione è poi stata associata una sottodimensione utile a rappresentare in modo più completo la qualità del servizio erogato; lo sviluppo di un indicatore e di un relativo valore programmato completano il processo di definizione e misurazione degli standard di qualità dei servizi.

Pur avendo predisposto un format predefinito di Scheda di servizio al pubblico, ogni Area ha avuto facoltà di inserire ulteriori indicatori qualora ritenuto utile con riferimento allo specifico servizio reso.

[3] Le Aree ARSS e AROF, in considerazione della specificità e numerosità dei servizi erogati, hanno in alcuni casi predisposto schede multiservizi.

Annualmente le Aree verificano l'attualità dei servizi di propria competenza e procedono all'aggiornamento dei relativi indicatori e valori programmati.

### 1.4 Elenco dei Servizi

I servizi per i quali sono pubblicate le schede, raggruppati con riferimento alle Aree cui afferiscono, sono i seguenti:

| | |
|---|---|
| **AGE** | ▪ Procedura on-line interventi manutentivi del patrimonio edilizio<br>▪ Servizio pulizia presso Città Universitaria e Sedi esterne |
| **AOS** | ▪ Vigilanza, guardiania e custodia<br>▪ Accesso veicolare città universitaria |
| **APSE** | ▪ Trasporto e facchinaggio<br>▪ Gestione beni di consumo a scorta magazzino<br>▪ Attività di reception per garantire l'ospitalità presso l'edificio di via Volturno, 42 (Foresteria) |
| **ARAI** | ▪ Accesso Archivio Storico<br>▪ Gestione iscrizioni servizio Asilo Nido aziendale |
| **ARAL** | ▪ Recupero crediti<br>▪ Verifica carichi pendenti<br>▪ Rimborso spese legali |
| **ARCOFIG** | ▪ Pagamento missioni |
| **ARI** | ▪ Supporto Studenti Erasmus outgoing<br>▪ Accoglienza "Visiting professors" internazionali |
| **AROF** | ▪ Settore Diritto allo studio e alta formazione<br>▪ Settore Gestione progetti convenzioni e controlli<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Orientamento in entrata e in itinere<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Eventi di orientamento<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Formazione degli studenti vincitori di borsa di collaborazione<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Iniziative di tutorato<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Incontri destinati ai docenti delle scuole secondarie superiori<br>▪ Settore Orientamento e tutorato - Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento PCTO<br>▪ Settore Tirocini |
| **ARSS** | ▪ Gestione carriere studenti<br>▪ Immatricolazione degli studenti stranieri U.E. o extra U. E. soggiornanti all'estero e dei cittadini italiani con titolo di studio conseguito all'estero<br>▪ Settore CIAO - Informazioni per gli studenti<br>▪ Settore Prove di accesso e OFA |

| | |
|---|---|
| **ARU** | ▪ Attestazioni di servizio rilasciate dal Settore Stato giuridico ed economico dei dirigenti, personale TAB universitario, CEL<br>▪ Certificati attestanti la titolarità dell'assegno di ricerca rilasciati dal Settore Collaborazioni Esterne<br>▪ Riscatto di periodi e/o servizi ai fini del TFS/TFR<br>▪ Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS per il personale docente<br>▪ Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS/TFR per il personale TA |
| **ASSCO** | ▪ Assistenza al pubblico (URP) |
| **ASURTT** | ▪ Servizio di Supporto alle iniziative imprenditoriali di innovazione accademica |
| **CINFO** | ▪ Assistenza Tecnica Infostud<br>▪ Fleet management |

A cura di :
Area Supporto strategico e comunicazione
Ufficio Supporto strategico e programmazione