



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Carta dei servizi



Indice

Premessa -----	3
1. Normativa di riferimento -----	3
2. Principi generali sull'erogazione dei servizi -----	4
3. Elementi identificativi di Ateneo -----	4
4. Elenco dei Servizi, descrizione e standard di qualità -----	5



Premessa

La Carta dei Servizi di Ateneo è il documento in cui sono elencati i principali servizi erogati dalla Sapienza Università di Roma ("Sapienza") destinati all'utenza esterna¹.

In particolare, per ogni servizio elencato sono specificate le caratteristiche, la tipologia di utenza destinataria, i referenti a cui rivolgersi, le modalità di erogazione e di eventuale reclamo.

Le schede relative ai servizi sono aggiornate, integrate, revisionate annualmente o comunque tempestivamente all'occorrenza di cambiamenti rilevanti per l'utenza, nel rispetto degli standard di qualità.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento di comunicazione istituzionale finalizzato a implementare la qualità dei servizi erogati, attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari.

Le Schede di servizio al pubblico sono pubblicate, insieme al presente documento, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, nella sottosezione di secondo livello [carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità](#) (selezionando il servizio di interesse si accede alla relativa scheda contenente tutte le informazioni utili).

1. Normativa di riferimento

La Carta dei Servizi di Sapienza risponde ai principi dettati dalla vigente normativa in materia di erogazione di servizi pubblici.

Si richiamano in particolare:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il D.Lgs. n. 286/1999 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche;
- il D.Lgs. n. 150/2009 - Attuazione della L. n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e Trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 88/2010 - Linee Guida per la definizione degli standard di qualità;
- la delibera CIVIT (ora ANAC) n. 3/2012 - Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- il D.L. n. 1/2012, convertito con modifiche in Legge n. 27/2012 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- il D.Lgs. n. 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016.

¹ Con il termine utenza esterna sono intese: le famiglie, i futuri studenti, gli studenti attuali (siano essi di corsi di Laurea, Laurea 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 e la comunità.



2. Principi generali sull'erogazione dei servizi

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

Sapienza 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. Sapienza s'impegna a rimuovere gli ostacoli che limitano sostanzialmente la parità di accesso al servizio sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

➤ Imparzialità

Il personale di Sapienza impegnato nell'erogazione dei servizi ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale impegno si interpretano le norme, i regolamenti e le condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

➤ Continuità

Sapienza garantisce che 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 per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

➤ Partecipazione

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio erogato è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

➤ Efficienza ed efficacia

Sapienza adotta adeguate soluzioni organizzative al fine di garantire servizi efficienti ed efficaci, attraverso un uso razionale delle risorse disponibili.

3. Elementi identificativi di Ateneo

Sapienza, fondata nel 1303 da Papa Bonifacio VIII, è la più antica Università pubblica di Roma e la più grande d'Europa; accoglie più di 120.000 studenti, conta su un capitale umano docente e tecnico-amministrativo di oltre 7.000 persone, ed occupa una posizione di prestigio nelle più autorevoli classifiche universitarie nazionali e internazionali.

Con la riorganizzazione funzionale dell'Amministrazione Centrale di Sapienza² - progetto avviato nel 2022 e divenuto operativo dal 1° aprile 2023 – sono stati realizzati un nuovo assetto organizzativo e una complessa articolazione interna adeguata ai rilevanti cambiamenti di un

² L'organigramma aggiornato è pubblicato sul sito istituzionale: <https://www.uniroma1.it/it/pagina/aree-e-uffici>



Ateneo complesso e prestigioso.

Al vertice dell'Amministrazione vi è il/la Direttore Generale/Direttrice Generale, al/alla 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, a loro volta articolate in Uffici e Settori.

Le Aree sono le seguenti:

- 1) Area Gestione edilizia (**AGE**);
- 2) Area Organizzazione e sviluppo (**AOS**);
- 3) Area Patrimonio e sostenibilità (**ARPS**);
- 4) Area Appalti e approvvigionamenti (**ARAP**);
- 5) Area Affari generali (**ARAG**);
- 6) Area Affari legali (**ARAL**);
- 7) Area Contabilità finanza e controllo di gestione (**ARCOFIG**);
- 8) Area Offerta formativa e diritto allo studio (**AROF**);
- 9) Area Servizi agli studenti (**ARSS**);
- 10) Area Risorse umane (**ARU**);
- 11) Area Supporto strategico (**ASUS**);
- 12) Area Supporto alla ricerca (**ASUR**);
- 13) Area Terza Missione e trasferimento tecnologico (**ARTEM**);
- 14) Centro InfoSapienza (**CINFO**).

4. Elenco dei Servizi, descrizione e standard di qualità

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

AGE	<ul style="list-style-type: none">▪ Procedura on-line interventi manutentivi del patrimonio edilizio Sapienza▪ Pulizia presso la Città Universitaria e sedi esterne ubicate nel comune di Roma
AOS	<ul style="list-style-type: none">▪ Vigilanza, guardiania e custodia presso la Città universitarie e le sedi esterne▪ Accesso e sosta nelle aree in superficie ed interrate della Città universitaria▪ Rilascio documenti mod. A/BT e tesserino rosso
ARPS	<ul style="list-style-type: none">▪ Reception
ARAP	<ul style="list-style-type: none">▪ Trasporto e facchinaggio presso gli immobili della Sapienza Università di Roma▪ Gestione beni di consumo a scorta magazzino



ARAG	<ul style="list-style-type: none">▪ Accesso alla consultazione di Archivio Storico▪ Gestione iscrizioni servizio Asilo Nido aziendale
ARCOFIG	<ul style="list-style-type: none">▪ Missioni personale
ARAL	<ul style="list-style-type: none">▪ Recupero crediti▪ Verifica carichi pendenti▪ Rimborso spese legali
AROF	<ul style="list-style-type: none">▪ Settore Diritto allo studio e alta formazione▪ Settore Gestione progetti convenzioni e controlli▪ Orientamento in entrata e in itinere - Settore Orientamento e tutorato▪ Eventi di orientamento - Settore Orientamento e tutorato▪ Formazione degli studenti vincitori di borsa di collaborazione - Settore Orientamento e tutorato▪ Iniziative di tutorato - Settore Orientamento e tutorato▪ Incontri destinati ai docenti delle scuole secondarie superiori - Settore Orientamento e tutorato▪ Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento PCTO - Settore Orientamento e tutorato▪ Settore Tirocini e competenze trasversali▪ Supporto studenti Erasmus outgoing - Settore Orientamento, tutorato, placement e mobilità
ARSS	<ul style="list-style-type: none">▪ CIAO - Centro informazioni accoglienza orientamento –▪ Settore Prove di accesso e OFA▪ Orientamento e supporto alle candidature in pre-selezione per studenti con titolo estero. Supporto ai coordinatori dei corsi in lingua inglese - Settore Promozione, reclutamento e prevalutazione studenti internazionali▪ Settore HELLO - Segreteria studenti internazionali▪ Segreterie amministrative studenti
ARU	<ul style="list-style-type: none">▪ Attestazione di servizio rilasciate dal settore stato giuridico ed economico del personale tecnico amministrativo▪ Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS personale docente▪ Riscatto di periodi e servizi ai fini del TFS personale TAB▪ Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS per il personale docente▪ Fornitura dati all'INPS per pensione e TFS/TFR per il personale TAB▪ Attestazioni di servizio rilasciate dal Settore Collaborazioni esterne
ASUS	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistenza al pubblico
ASUR	<ul style="list-style-type: none">▪ Supporto alla presentazione di proposte progettuali dell'ambito delle call MSCA▪ Supporto alla presentazione di proposte progettuali nell'ambito dei Bandi di Ateneo▪ Supporto alla partecipazione a gare tender▪ Accoglienza visiting professors internazionali



CINFO	<ul style="list-style-type: none">▪ Desktop management▪ Richiesta dati▪ Strumenti IT per gestire esami e prove di valutazione
ARTEM	<ul style="list-style-type: none">▪ Supporto alle iniziative imprenditoriali di innovazione accademica

Per ogni servizio al pubblico individuato è stata compilata e pubblicata da parte delle Aree competenti una scheda di servizio al pubblico³ articolata in due sezioni.

La prima sezione della “scheda di servizi al pubblico” contiene tutte le informazioni inerenti al servizio (la denominazione, la descrizione sintetica dello stesso, le categorie di utenza a cui è indirizzato, l’Area e il responsabile di riferimento, le informazioni di contatto, le tempistiche di apertura al pubblico, le modalità di erogazione del servizio e di inoltro dell’eventuale reclamo e i 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 (ora ANAC) n. 88/2010:

- *Accessibilità*: la capacità di garantire l’accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- *Tempestività*: rispondenza fra la richiesta del servizio da parte dell’utente e l’effettiva erogazione dello stesso;
- *Trasparenza*: chiarezza e disponibilità delle informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- *Efficacia*: rispondenza con gli obiettivi prefissati dall’amministrazione, coincidente con i bisogni e le attese degli utenti e degli stakeholder principali.

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

A cura di:
Area Affari Generali
Ufficio Gestione rapporti istituzionali
Settore Misure anticorruzione e trasparenza
amministrativa
Aggiornata al 16.05.2024