

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce il documento nel quale l'Ateneo assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi esso dichiara infatti quali servizi intende erogare, con quali modalità, secondo quali tempistiche e a quali destinatari, secondo quegli standard di qualità che intende garantire.

I principali riferimenti normativi in merito sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

Al fine di assicurare la completa definizione e l'aggiornamento degli standard di qualità per tutti i servizi erogati dall'Università degli Studi della Tuscia, questa si impegna a:

- a) definire e pubblicare l'elenco complessivo dei servizi erogati agli utenti intermedi e finali (Carta dei servizi dell'Ateneo);
- b) definire, progressivamente, gli standard di qualità dei servizi inclusi nell'elenco.

In vista del completamento e della condivisione di un simile lavoro, organico e completo, è stato avviato il percorso di individuazione, da parte di ciascuna Divisione dell'Amministrazione Centrale dell'Ateneo, dei processi di propria pertinenza (nell'ambito delle rispettive competenze), che comportano – come risultato finale – l'erogazione di un servizio all'utente (personale e studenti).

È opportuno inoltre evidenziare in questa sede che tutti i dettagli relativi ai procedimenti amministrativi dell'Ateneo (che in alcuni casi possono essere intesi come servizi), sono già resi pubblici sul link dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Elenco dei Servizi

Servizio	Modalità di erogazione	Soggetti interessati
Contabilità	Servizio Contabilità e Bilancio	<ul style="list-style-type: none"> - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo - Fornitori - Ministero e altri enti finanziatori
Comunicazione e Rapporti con l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> - Segreteria Rettore - Segreteria Direttore Generale - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Ufficio Offerta Formativa - Ufficio Organi Collegiali - Ufficio Affari Legali - Ufficio Procedure Negoziali 	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo - Aziende private e istituzioni pubbliche - Mass media
Personale	<ul style="list-style-type: none"> - Ufficio Personale Docente - Ufficio Personale Tecnico Amministrativo - Ufficio Pensioni - Ufficio Trattamenti Economici del Personale - Ufficio Compensi e Missioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo - Organizzazioni sindacali
Edilizia	Ufficio I - Ufficio Edilizia generale e patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo
Approvvigionamenti	Ufficio II - Ufficio Economato	<ul style="list-style-type: none"> - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo - Fornitori
Sistemi Informativi	Servizio Sistemi Informatici per l'Ateneo	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo
Orientamento in Ingresso	Ufficio Offerta Formativa e Orientamento in	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Studenti scuole superiori

	Entrata	<ul style="list-style-type: none"> - Famiglie degli studenti - Istituti di scuola superiore
Supporto alla Didattica	<ul style="list-style-type: none"> - Segreteria Studenti - Segreterie Dipartimenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore
Orientamento in Uscita	<ul style="list-style-type: none"> - Jobplacement - Soul 	<ul style="list-style-type: none"> - Laureandi, laureati e diplomati postlaurea - Aziende private e pubbliche amministrazioni
Internazionalizzazione	Ufficio Mobilità e Cooperazione Internazionale	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico amministrativo
Biblioteca	Biblioteche	<ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico e amministrativo
Supporto alla Ricerca	Ufficio Ricerca e Rapporti con le Imprese	<ul style="list-style-type: none"> - Personale docente e ricercatore - Istituzioni pubbliche finanziatrici - Aziende private finanziatrici
Servizi Sociali	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio Prevenzione e Protezione - Servizio per Studenti con Disabilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Personale docente e ricercatore - Personale tecnico e amministrativo - Studenti iscritti a corsi di laurea e postlaurea

Elenco delle Attività

Contabilità

- Gestione contabile delle entrate per tasse e contribuzioni studentesche
- Gestione altre entrate
- Gestione spese (inclusi i pagamenti al personale e la gestione contabile dei contratti passivi)
- Adempimenti fiscali
- Contabilità generale e bilancio consuntivo
- Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica
- Gestione rapporti con strutture autonome
- Rapporti con istituto cassiere e gestione del fabbisogno
- Gestione patrimoniale ai fini della reportistica di bilancio
- Altre attività legate alla contabilità

Comunicazione

- Comunicazione e relazione con l'esterno (presidio del marchio e dell'immagine dell'ateneo)
- Comunicazione e relazione con l'interno
- Documentazione attività Organi collegiali di Ateneo (verbalizzazione sedute OOAA, delibere, lettere)
- Ufficio Stampa e Piano di comunicazione
- Verifica efficacia comunicativa
- Organizzazione eventi e supporto al cerimoniale
- Web marketing e comunicazione integrata (redazione web notizie e informazioni, aggiornamento quotidiano sito)
- Diffusione di pubblicazioni d'Ateneo
- Altre attività legate a comunicazione

Personale

- Concorsi personale docente e tecnico amministrativo
- Gestione amministrativa e giuridica del personale docente (inclusa mobilità e trasferimenti interni/esterni)
- Gestione amministrativa e giuridica del personale tecnico-amministrativo
- Gestione compensi e missioni del personale (include gestione stipendi e relativa liquidazione, gestione missioni e certificazioni fiscali)
- Gestione trattamento previdenziale di fine rapporto e attività connesse
- Gestione procedure di autorizzazione ad attività esterne e gestione anagrafe prestazioni rese dai dipendenti pubblici
- Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici
- Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione
- Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione
- Formazione e sviluppo del personale tecnico amministrativo
- Gestione procedure di valutazione del personale tecnico-amministrativo e gestione sistema incentivante
- Relazioni sindacali
- Gestione archivio banche dati e statistiche
- Altre attività legate al personale

Edilizia

- Pianificazione e programmazione interventi edilizi (nuove costruzioni)
- Gestione appalti (inclusa la definizione dei requisiti tecnici e documentazione tecnico economica per istruttoria procedure di gara)
- Direzione lavori
- Manutenzione ordinaria
- Manutenzione straordinaria e interventi di urgenza
- Gestione impianti e forniture di servizi
- Redazione Piano risparmio energetico e monitoraggio consumi
- Gestione documentazione, archiviazione e rendicontazione
- Gestione database patrimonio edilizio

- Altre attività legate a edilizia (definizione requisiti tecnici e documentazione tecnico economica per istruttoria procedure di gara)

Approvvigionamenti

- Definizione e pianificazione dei fabbisogni
- Gestione patrimoniale beni mobili
- Gestione spese in economia, trattativa privata e Consip
- Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte
- Gestione procedure ad evidenza pubblica ristrette
- Gestione contratti di servizio (vigilanza, pulizia, portierato, facchinaggio)
- Gestione contratti per utenze (energia, gas, acqua, riscaldamento, smaltimento rifiuti)
- Gestione Assicurazioni
- Servizio cassa
- Altre attività legate ad approvvigionamenti

Servizi logistici

- Gestione flussi documentali (protocollo)
- Servizio posta
- Trasloco e facchinaggio
- Manutenzione aree verdi
- Arredi Uffici e aule, manutenzione
- Gestione automezzi e autisti
- Magazzino e servizi logistici
- Custodia e portierato
- Sicurezza
- Altre attività legate a servizi generali e logistici

Sistemi informativi

- Progettazione e gestione applicativi
- Progettazione e gestione sistemistica

- Progettazione architettura e gestione piattaforme tecnologiche
- Progettazione e gestione rete
- Progettazione e gestione telefonia
- Supporto all'organizzazione e all'erogazione di corsi di formazione per il personale che nelle strutture di ateneo si occupa di web, in termini di contenuti ed eventuale docenza
- Gestione Sicurezza informatica (dei dati e delle reti)
- Progettazione e gestione portale dei servizi di ateneo, portale dei servizi, i portali di facoltà, il servizio di hosting
- Consulenza, manutenzione, help desk
- Sviluppo Sistema Informativo di Ateneo
- Attività di analisi e valutazione per lo sviluppo dei sistemi informativi di ateneo
- Altre attività legate a sistemi informativi

Orientamento in ingresso

- Accordi con istituti esterni per orientamento
- Progetto di orientamento formativo con le Scuole Medie Superiori e saloni orientamento
- Punti informativi e front office
- Prova test accesso ai Corsi di Laurea
- Guida immatricolazione e orientamento
- Gestione campagna immatricolazioni su quotidiani, affissioni , ecc.
- Altre attività legate a orientamento in entrata

Diritto allo studio

- Iniziative culturali-ricreative
- Sostegni economici agli studenti (part-time studentesco, assegni di tutorato DM 198/2003,)
- Altri interventi e servizi per gli studenti (attività culturali gestite direttamente dagli studenti di cui alla L. 429/85 - es. Sale Studio, Associazioni Culturali, ecc.)
- Altre attività legate a diritto allo studio (qui rientrano anche autocertificazioni, esoneri e rimborso tasse)

Supporto alla didattica

- Servizio di assistenza agli studenti diversamente abili
- Supporto informativo agli studenti in itinere (include l'orientamento in itinere come le consulenze psicologiche e i seminari su metodo di studio)
- Immatricolazioni a corsi, lauree o lauree specialistiche a libero accesso
- Immatricolazioni a corsi lauree o lauree specialistiche a numero chiuso o con prova di accertamento obbligatoria
- Iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi
- Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa
- Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea
- Supporto alla gestione degli esami di stato
- Gestione carriere, piani di studio e certificazione (anche predisposizione on line)
- Master, corsi di perfezionamento, scuole di specializzazione (non mediche)
- Gestione dottorandi
- Gestione assegnisti di ricerca
- Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti
- Supporto informativo ai docenti e ai collaboratori alla didattica
- Gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali
- Supporto alla gestione dei laboratori didattici
- Supporto alla riorganizzazione didattica e Quality Assurance
- Gestione del contenzioso e reclami degli studenti (quando non coinvolgono le vie legali; altrimenti rilevare al punto 3. Servizi legali e istituzionali)
- Cooperazione tra amministrazione centrale e uffici periferici per la didattica
- Supporto informatico della determinazione/gestione della contribuzione studentesca (gestione degli incentivi, gestione bollettini di sollecito di pagamento, gestione degli scarti di pagamento e supporto agli OOAA nella determinazione dell'importo della contribuzione)
- Altre attività legate a didattica in itinere

Orientamento in uscita

- Consulenza a laureandi e laureati (anche telefonica e via e-mail)
- Convenzioni con imprese ed enti per attività di tirocinio inserite nei piani di studio (Stage curriculari e tirocini)
- Gestione progetti formativi e orientamento al lavoro Placement (servizio on line curricula – incontro domanda e offerta di lavoro)
- Gestione tirocini internazionali (Leonardo, Erasmus Placement e MAE/CRUI)
- Altre attività legate a orientamento in uscita

Internazionalizzazione

- Supporto definizione accordi/cooperazione internazionali per la formazione undergraduate e post graduate
- Servizio accoglienza studenti stranieri, visiting professor, ricercatori a contratto e personale tecnico amministrativo stranieri
- Organizzazione eventi internazionali e visite delegazioni straniere
- Pre-valutazione e ammissioni studenti stranieri
- Iscrizione studenti stranieri "indipendenti" e gestione programmi di mobilità e scambi internazionali (progetti dell'ateneo, UE ed extra UE)
- Gestione mobilità studentesca (in entrata e in uscita)
- Gestione mobilità personale docente e tecnico-amministrativo (in entrata e in uscita)
- Relazione e creazione sinergie con uffici della questura e comune per studenti stranieri
- Mediazione culturale e attività ricreative
- Gestione accordi interuniversitari
- Gestione di progetti internazionali
- Comunicazione Internazionale (siti web, pubblicazioni)
- Altre attività legate a internazionalizzazione (inclusa la gestione dei visti ingresso in Italia per ricerca di cittadini non comunitari)

Biblioteche

- Gestione monografie
- Gestione periodici cartacei

- Gestione risorse elettroniche
- Catalogazione tesi
- Prestito Utenti
- Reference strutturata
- Inter Library Loan (ILL) attivo e passivo
- Document Delivery (DD) attivo e passivo
- Formazione utente
- Gestione web e gestione ed evoluzione della biblioteca digitale (inclusa la gestione degli archivi aperti - repository istituzionali)
- Gestione infrastruttura (postazioni)
- Gestione amministrativa
- Gestione progetti innovazione
- Presidio e gestione della sala
- Altre attività legate a biblioteche (include: richieste di manutenzione locali ed attrezzature; gestione studenti 150 ore; attività connesse al sistema di gestione della qualità; rapporti con organismi tecnici e politici interni ed esterni all'ateneo)

Supporto alla ricerca

- Trasferimento tecnologico
- Gestione brevetti
- Valorizzazione dei brevetti (licensing)
- Istruttoria per spin-off
- Gestione spin-off
- Altre attività legate a trasferimento tecnologico (valorizzazione e protezione della proprietà intellettuale)
- Supporto alla gestione dei progetti
- Monitoraggio del contesto e normativa sui bandi
- Help desk
- Attività di consulenza e supporto in merito alla redazione dei progetti nazionali e internazionali
- Attività di consulenza e supporto in merito alla negoziazione dei progetti approvati nazionali e internazionali
- Attività di assistenza alla gestione e rendicontazione dei contratti finanziati nazionali e internazionali
- Supporto alla ripartizione e gestione dei fondi
- Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca (escluso conto terzi)

- Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca (solo conto terzi)
- Creazione e mantenimento di network con i partner strategici per accesso a fondi nazionali e internazionali
- Altre attività legate al supporto nella gestione dei progetti di ricerca
- Servizi di supporto
- Consulenza interna e supporto alla comunicazione per la ricerca
- Formazione e supporto personale di altre strutture in termini di contenuti ed eventuale docenza
- Supporto diretto alle attività di ricerca
- Supporto alla gestione dei laboratori di ricerca e delle strutture dedicate alla ricerca
- Attività relazionali e promozionali degli interessi di ricerca dell'Ateneo

Servizi sociali

- Gestione asili nido
- Gestione attività ricreative per dipendenti
- Gestione visite mediche
- Supporto per studenti con disabilità
- Altre attività legate a servizi sociali e welfare (es. gestione convenzioni con società di trasporto pubblico)

Qualità dei servizi

In base a quanto previsto dalla delibera CiVIT n.3/2012, la **qualità dei servizi** erogati è valutabile rispetto a differenti dimensioni, di cui si elencano qui di seguito quelle individuate come prioritarie dalla nostra amministrazione:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti i soggetti potenzialmente interessati;
- **tempestività**, intesa come misura del tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione dello stesso;
- **trasparenza**, intesa come misura della semplicità per i soggetti interessati di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio richiesto;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni dei soggetti interessati e misura sia direttamente, tramite indagini sulla soddisfazione (efficacia percepita), che indirettamente, tramite indicatori quantitativi (efficacia oggettiva);
- **efficienza**, intesa come capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse.
- **equità**, intesa come capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti che tenga conto delle differenze che possono esistere fra le diverse tipologie di interlocutori.

A tal proposito si è provveduto ad aggiornare le tabelle *“Tipologie di procedimento, termini, unità organizzativa responsabile”* alle nuove disposizioni legislative rendendole più accessibili all’utenza rivedendo le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti, e per quelli ad istanza di parte, a pubblicare l’elenco degli atti e documenti necessari per ottenere i provvedimenti amministrativi. La loro consultazione è accessibile consultando il link istituzionale di Ateneo:

http://www3.unitus.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1135&Itemid=730&lang=it

Modalità di comunicazione

Tutte le informazioni relative agli standard della qualità dei servizi, dei risultati raggiunti e delle azioni di miglioramento intraprese successivamente sono disponibili dal sito web istituzionale, “Trasparenza, Valutazione e Merito”.

http://www3.unitus.it/index.php?option=com_content&view=article&id=673&Itemid=682&lang=it

Integrazione con il ciclo della performance

Entro il 31 gennaio di ogni anno, l'Ateneo definisce sia gli obiettivi di performance organizzativa e di performance individuale (per cui si veda il **Piano triennale**) che gli standard di qualità dei servizi per il periodo di riferimento, garantendo la coerenza tra indicatori di performance e indicatori di qualità.

In particolare, per ogni obiettivo, così come per ogni servizio, gli indicatori di risultato sono sempre affiancati dagli indicatori della soddisfazione percepita dai soggetti interessati.