



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI BARI
ALDO MORO

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI ALDO
MORO

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

Premessa	3
Riferimenti.....	3
Principi generali.....	3
Gli strumenti.....	4
Tutela delle parti interessate e gestione dei reclami	5

Premessa

La **Carta dei Servizi** costituisce il documento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, d'ora innanzi Università, si impegna a fornire ai propri utenti informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi offerti e i relativi standard qualitativi e quantitativi.

Più precisamente nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi erogati dall'Università con l'indicazione delle modalità di erogazione e fruizione, della tempistica e degli standard qualitativi e quantitativi che si intende garantire.

La Carta dei Servizi, inoltre, si propone di favorire momenti di confronto, dialogo e verifica con gli utenti, al fine di attivare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi ed il progressivo innalzamento degli standard di qualità.

L'Università si impegna, nei limiti delle risorse disponibili, ad attuare e/o accelerare il processo di digitalizzazione dei servizi e a diffondere la cultura dell'innovazione volta al superamento del divario digitale.

Riferimenti

La Carta dei servizi dell'Università è stata redatta tenendo conto di:

- 1) Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43);
- 2) D. Lgs. n. 150 del 2009 e ss. mm. e ii.;
- 3) Delibere CIVIT n. 88 del 2010 (*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*) e n. 3 del 2012 (*Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*).

La Carta dei servizi, l'elenco dei servizi e i relativi standard di qualità sono pubblicati ai sensi dell'art. 32 del D.lgs. n.33/2013, modificato dal D.lgs. n. 97/2016.

Principi generali

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza dei diritti degli Utenti

L'Università 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. L'Università 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.

Trasparenza e informazione

L'Università riconosce l'informazione quale strumento essenziale per assicurare la partecipazione effettiva degli utenti alla vita dell'Ateneo e garantisce la pubblicità delle condizioni di erogazione delle attività e dei servizi sia attraverso il sito web che presso gli uffici responsabili.

Imparzialità

Il personale 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

L'Università 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 pubblico deve essere 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

L'Università adotta adeguate soluzioni organizzative al fine di garantire servizi efficaci, attraverso un uso razionale delle risorse disponibili. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e d'imparzialità.

Tempestività

L'Università si impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di ciascun servizio tenuto conto delle risorse disponibili. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, l'utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami attraverso l'apposito [strumento predisposto](#).

Gli strumenti

Al fine di assicurare l'erogazione di servizi in linea con i principi generali di qualità, l'Università definisce e ne assicura il funzionamento:

1) STANDARD QUALITATIVI

Per ciascun servizio erogato sono individuati livelli minimi di qualità per i quali si assicura un progressivo miglioramento nel tempo. La qualità effettiva è misurata attraverso l'utilizzo di indicatori e valori programmati (c. d. standard).

Per la definizione degli standard di qualità, l'Università fa proprio l'impianto metodologico definito dalle Delibere CIVIT n. 88 del 2010 (*Linee guida per la definizione degli standard di qualità*) e n. 3 del 2012 (*Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*).

2) SISTEMA DI MONITORAGGIO

L'Università monitora gli standard di qualità attraverso specifici indicatori. Il processo di monitoraggio degli standard di qualità è integrato nel più ampio sistema di monitoraggio delle performance amministrative di Ateneo. Le fasi, i soggetti e le modalità del monitoraggio sono definiti nell'ambito del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance il cui aggiornamento è effettuato con cadenza annuale, ai sensi del D.lgs. 150/2009.

L'Università, inoltre, favorisce la partecipazione degli utenti al processo di definizione e di valutazione dei servizi erogati. In tal senso, predispone strumenti di ascolto degli utenti anche al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e ne pubblica gli esiti con cadenza almeno annuale.

L'Università assicura, inoltre, la piena informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare, rende noti agli utenti:

- a) le modalità di erogazione del servizio e ogni eventuale variazione;
- b) gli strumenti e le modalità di accesso al servizio;
- c) la struttura responsabile dell'erogazione;
- d) gli eventuali costi del servizio.

Tutela delle parti interessate e gestione dei reclami

La mancata definizione e adozione di standard di qualità, nonché l'inefficace rispetto nell'erogazione delle attività e dei servizi possono esporre l'amministrazione all'esperimento dei rimedi ordinari previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento della pubblica amministrazione e integrare la fattispecie di cui al comma 1 dell'art. 2 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 così come successivamente modificata e integrata. Per segnalare problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi o fornire suggerimenti è possibile:

- scrivere a urp@uniba.it;
- compilare il [modulo on line](#);
- consegnare la segnalazione o il reclamo personalmente presso lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Centro Polifunzionale Studenti, piazza Cesare Battisti, 1 - Bari.

Il reclamo è inoltrato alle strutture competenti per l'esercizio di eventuali azioni a garanzia della qualità dei servizi offerti da parte del Dirigente responsabile.