



Decreto n. 66

IL DIRETTORE GENERALE

- VISTO quanto stabilito dal Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n.150, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- VISTO quanto stabilito dall'art. 1 comma 1 del Decreto Legislativo 27 dicembre 2009, n.198;
- VISTA la Delibera N. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" della Commissione per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche;
- VISTA la Delibera N. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" della Commissione per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche;
- SENTITI i Dirigenti;

DECRETA

È emanato, il Regolamento per gli Standard di Qualità nella formulazione sottoriportata:

Regolamento per gli Standard di Qualità

Art. 1 - Individuazione dei servizi erogati

Ai fini della definizione e gestione degli Standard di Qualità l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, di seguito Università, provvede a individuare:

- i processi che comportano quale risultato finale l'erogazione di un servizio al pubblico;
- le principali caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.

L'Università redige l'elenco dei servizi, ivi inclusi quelli per i quali non sia possibile definire uno standard, indicando uffici interessati, orari, modulistica, adempimenti previsti, eventuali costi a carico dell'ente.

I servizi così individuati confluiscono nella Carta dei Servizi di Ateneo.

La Carta dei Servizi di Ateneo è il documento con cui l'Università, mediante la Carta dei Servizi di ciascuna Unità organizzativa, assume impegni nei confronti della propria utenza



dichiarando quali servizi intende erogare, con quali modalità, secondo quali tempistiche, a quali destinatari etc., e gli standard di qualità che intende garantire.

Art. 2 - Individuazione delle dimensioni della qualità

Ai fini della definizione dei propri Standard di Qualità l'Università tiene conto delle dimensioni e sottodimensioni ritenute essenziali e rilevanti individuate dalla CIVIT.

Tali dimensioni sono

1. Accessibilità,
2. Tempestività,
3. Trasparenza,
4. Efficacia.

Art. 3 - Individuazione degli indicatori della qualità

L'Università misura ciascuna dimensione di cui all'art. 2 con indicatori che la rappresentano in modo valido, pertinente e affidabile.

La numerosità degli indicatori può variare in base alla complessità e alla rilevanza della dimensione.

Più indicatori:

- garantiscono una **completa ed efficace misurazione** della dimensione stessa,
- assicurano una maggiore **comprensibilità** da parte degli utenti della dimensione considerata.

A ogni indicatore è associato un "**valore programmato**", che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Gli indicatori devono soddisfare i requisiti previsti dal Sistema di Misurazione e Valutazione delle Performance e tener conto del piano di indicatori finanziari con la finalità di illustrare gli obiettivi della spesa, misurarne i risultati e monitorarne l'effettivo andamento in termini di servizi forniti e di interventi realizzati.

Art. 4 - Individuazione dei valori standard

La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio è erogato.

L'Università fissa standard di qualità definiti:

- con **valori programmati** che rendono esplicito il percorso di **miglioramento continuo** nel tempo, definiti, per quanto possibile, sulla base di **confronti** con realtà analoghe e con i risultati precedentemente ottenuti,
- tenendo conto, quando possibile, del coinvolgimento attivo dei "portatori di interesse" (stakeholder);

in coerenza con quanto indicato nel Piano delle performance relativamente a obiettivi strategici e/o operativi e al raccordo con la programmazione economico-finanziaria.

Art. 5 - Ruoli e responsabilità

L'Università individua e definisce ruoli e responsabilità relativamente a tutti i soggetti coinvolti nelle varie fasi del processo di definizione e gestione degli Standard di Qualità



Tali soggetti sono:

- l'URP- struttura deputata con provvedimento del Direttore Generale a ricevere la diffida, i report di monitoraggio ai fini della verifica del rispetto degli standard di qualità;
- il Direttore Generale o suo delegato - referente del processo di definizione e gestione degli standard di qualità: verifica tramite l'URP, il rispetto degli standard di qualità; adotta i opportune azioni correttive in caso siano rilevati, in sede di monitoraggio, sensibili scostamenti rispetto agli standard previsti; comunica al Nucleo di valutazione gli esiti del monitoraggio e della verifica del rispetto degli standard.
- Il provvedimento di individuazione del referente è comunicato alla CIVIT con la quale potrà interfacciarsi.
- I dirigenti vigilano e controllano il rispetto degli standard ai fini della loro validazione;
- il referente interno, già designato da ciascun Dirigente per il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, raccoglie i report di monitoraggio delle singole unità organizzative, li fa validare dal dirigente e li trasmette dall'URP;
- i responsabili delle unità organizzative – definiscono e aggiornano l'elenco dei servizi, dimensioni, indicatori e standard di qualità, garantiscono il rispetto degli standard di qualità e redigono il report di monitoraggio;
- il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione – approvano gli standard di qualità;
- il Nucleo di Valutazione verifica la coerenza degli standard di qualità con gli ambiti relativi alla performance, alla trasparenza, all'integrazione e prevenzione della corruzione.

Art. 6 - monitoraggio, verifica e revisione degli standard di qualità

Il monitoraggio degli Standard di Qualità avviene con modalità che tengono conto del servizio considerato e con specifiche azioni di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza di cui al successivo articolo.

Al fine del monitoraggio degli Standard di Qualità

- i Responsabili delle Unità Organizzativa provvedono semestralmente alla redazione di un Report di monitoraggio degli Standard che il referente interno fa validare dal Dirigente e trasmette all'URP entro e non oltre il 1° giugno ed il 1° dicembre di ogni anno;
- il Direttore Generale o suo delegato verifica, per il tramite dell'URP il rispetto degli Standard di Qualità sulla base dei report di monitoraggio, individua gli scostamenti, individua opportune azioni correttive in caso siano rilevati sensibili scostamenti rispetto agli standard previsti, comunica al Nucleo di Valutazione gli esiti dei monitoraggi e della verifica e redige un report generale di verifica entro e non oltre il 30 giugno ed il 31 dicembre;
- i Dirigenti, sulla base dei risultati e degli scostamenti rilevati:
 - effettuano, entro e non oltre il 15 gennaio di ogni anno, la revisione annuale

degli standard di qualità tenendo conto anche delle indagini del grado di gradimento dell'utenza e dei reclami;

- inviano al Direttore Generale gli Standard di Qualità revisionati per la pubblicazione da effettuare entro il 31 gennaio di ogni anno.

Art. 7 - Coinvolgimento dei portatori di interesse

L'Università, per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate e gli effettivi bisogni dei portatori di interesse ed evitare autoreferenzialità nel processo di definizione degli standard, attiva forme di coinvolgimento nella fase di definizione e di monitoraggio utilizzando canali di comunicazione e tecnologie che producano feedback diretti.

Art. 8 - Indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza

L'Università considera fondamentale la soddisfazione degli utenti e la loro partecipazione alla definizione degli standard di qualità.

Per misurare il grado di soddisfazione dell'utenza l'Università attua indagini volte a verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza.

Annualmente i Dirigenti e la Direzione Generale effettuano la rilevazione della soddisfazione dell'utenza utilizzando un questionario predefinito con domande relative a tutte le dimensioni della qualità individuate nella definizione degli standard e con una scala di valutazione adeguata.

I risultati sono raccolti in un report annuale pubblicato sul sito web di Ateneo.

Art. 9 - Gestione reclami

Al fine di porre rimedio a criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi e garantirne la qualità, l'Università individua apposita modalità di presentazione e gestione dei reclami.

I reclami possono essere avanzati rispetto a:

- inadeguatezza del servizio ivi compresa la mancata osservanza dei fattori di qualità indicati nella Carta dei Servizi;
- ritardi nell'erogazione del servizio.

L'URP è la struttura deputata alla gestione dei reclami.

Ricevuto il reclamo, la struttura competente lo valuta e dà adeguata risposta all'utente.

Se necessario, adotta opportune azioni correttive e preventive rispetto alla criticità rappresentata al fine di migliorare i processi ed il servizio all'utenza.

Il reclamo deve essere presentato all'URP per posta elettronica, fax, on line, a mano presso la sede dell'URP. Le informazioni relative sono pubblicate sul WEB.

Il reclamo deve essere presentato utilizzando apposita modulistica resa disponibile sulla pagina web.



Il reclamo è inoltrato dall'URP alla struttura competente che risponde all'utente entro i termini stabiliti per ciascun procedimento e ne dà comunicazione all'URP per l'archiviazione.

Art. 10 - Modalità di aggiornamento annuale

Come specificato nel precedente art. 6 l'Università effettua il monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi, secondo il piano definito.

Art. 11 - Meccanismi di indennizzo automatico

I casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono disciplinati da apposito regolamento che è pubblicato sul sito web di Ateneo, alla pagina "Trasparenza, valutazione e merito", categoria "Dati sui servizi erogati", congiuntamente agli Standard di Qualità dei servizi.

Art. 12 - Modalità di comunicazione

L'Università garantisce

- la accessibilità agli utenti alle informazioni e ai dati relativi al livello di qualità dichiarato per ogni standard al fine di verificarne il rispetto in relazione al servizio erogato;
- la trasparenza dei dati relativi al livello di qualità sul sito istituzionale;
- la trasparenza delle azioni di miglioramento che intende attuare per aumentare il livello di qualità dei servizi erogati;
- comunica alla CIVIT l'adozione degli standard.

Per la comunicazione degli standard di ogni servizio l'Università indica:

- il responsabile del servizio,
- le dimensioni della Qualità,
- la descrizione degli indicatori associati a ciascuna dimensione della Qualità e relativa formula di calcolo,
- il valore standard definito per ciascun indicatore,
- le modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard,
- le modalità di aggiornamento periodico degli standard, con la tempistica prevista di aggiornamento,
- le modalità di presentazione reclami, con pubblicazione dell'apposita procedura,
- le modalità per usufruire dell'indennizzo automatico e forfetario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione dell'apposita procedura/regolamento
- I risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, con il report di cui all'art. 8
- le modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, con l'indicazione del questionario utilizzato, e la modalità di somministrazione.

Art. 13 - Integrazione con il ciclo delle performance



Ai sensi dell'art. 4, l'Università fissa gli Standard di Qualità in coerenza con il Piano della Performance.

La coerenza fra gli Standard di Qualità definiti per i servizi erogati e i contenuti del Piano della *performance* è garantita da:

- obiettivi di *performance* coerenti e compatibili con il rispetto degli standard di qualità stabiliti;
- coerenza fra l'elenco dei servizi e l'individuazione degli ambiti/dimensioni in cui si articola la definizione degli obiettivi di *performance* contenuti nel Piano;
- misurazione dei risultati ottenuti tenendo conto del soddisfacimento di domande e bisogni dell'utenza e del raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano della *performance*.

Art. 14 - Norme finali e transitorie

In fase di prima applicazione, l'Università adotta gli standard di qualità per i soli servizi erogati dall'Amministrazione Centrale.

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla emanazione del presente Decreto Direttoriale.

Bari, 31 gennaio 2013

IL DIRETTORE GENERALE