



CARTA DEI SERVIZI URP

**A cura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca**



INTRODUZIONE



“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”).

L’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell’Ateneo Bicocca, attraverso la **Carta dei Servizi**, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi, alle modalità di erogazione di questi servizi e agli standard di qualità, sulla base dei principi che ne ispirano l’operato.

La nostra Carta dei Servizi è improntata a un’ottica di trasparenza e pubblicizzazione dei servizi offerti e vuole rappresentare una guida di facile lettura per aiutare gli utenti a orientarsi tra le attività dell’ufficio.

I SERVIZI OFFERTI DALL'URP



I **servizi** offerti dall'URP a tutti i cittadini garantiscono il rispetto dei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** viene garantita parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità, assicurando lo svolgimento dell'attività secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Cortesìa e disponibilità:** il personale dell'URP si impegna affinché il rapporto con l'utenza sia improntato al massimo rispetto, alla cortesia e alla disponibilità
- **Continuità nell'erogazione del servizio:** l'URP si impegna ad offrire i propri servizi in modo continuativo e con regolarità, nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ateneo. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio, l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità e arrecare il minimo disagio all'utenza.
- **Efficacia ed efficienza:** l'URP si impegna affinché i servizi siano erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, adottando misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Celerità:** ogni istanza è presa in carico e processata nel più breve tempo possibile.
- **Trasparenza:** l'utenza ha diritto di conoscere lo stato di avanzamento della pratica, i nomi dei responsabili del procedimento e i tempi di risposta.

CONTATTI

L'URP oggi è in grado di garantire risposte all'utenza attraverso il servizio di posta elettronica e il sito internet, attraverso la pagina dedicata.

Per contattare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: indirizzo mail urp@unimib.it.

Per garantire le comunicazioni tra l'Ateneo e i soggetti esterni che non siano in possesso di indirizzo di posta elettronica o di SPID, in via residuale, saranno accolte istanze presentate, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento, tramite fax al numero [0264486105](tel:0264486105).

Organigramma dell'URP: Responsabile del Servizio è la Dott.ssa Maria Bramanti. Collaboratori: Ileana De Laurentiis – Stefania De Vita – Fabio Fierro – Gianfranco Petronio – Anita Maria Viola.

Il servizio dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti di competenza, tra loro funzionalmente integrati:

- **Front office:** il cosiddetto "sportello telematico – in risposta alle mail degli utenti", che gestisce l'area di contatto con i cittadini, luogo di primo impatto e di massima visibilità dell'Ateneo Bicocca. Esso rappresenta anche l'ambito principale di ricezione e interpretazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte all'utenza per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per migliorare la comprensione delle disposizioni normative e regolamentari, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utenza.

- **Back office:** costituisce l'ambito nel quale si svolgono tutte le attività di progettazione, costruzione e verifica degli strumenti, dei processi e delle procedure di lavoro, di presidio e di rielaborazione dei flussi informativi interni. In particolare, il back office si occupa di gestire la comunicazione interna e i rapporti con i referenti interni all'Ateneo, di aggiornare i contenuti della pagina dedicata del sito istituzionale e di realizzare analisi sul grado di soddisfazione degli utenti sulla base dei dati raccolti dal front office, oltre a fornire supporto agli utenti interni su tutte le attività e funzioni descritte nella sez. n. 2.





AMBITI DI INTERVENTO

Relazioni Con Il Pubblico

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ateneo Bicocca cura la comunicazione tra utenti e Ateneo, rispondendo a richieste di informazioni e segnalazioni, accogliendo reclami e suggerimenti e aiutando l'utenza a orientarsi tra le competenze e i servizi offerti dai vari uffici. L'URP si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i giorni di chiusura dell'Ateneo.

La legge 150/2000 assegna all'URP funzioni specifiche:

- Garantire l'esercizio dei diritti di informazione di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni).
- Agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione.
- Promuovere l'ascolto degli utenti e i processi di verifica della qualità dei servizi.
- Garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna.

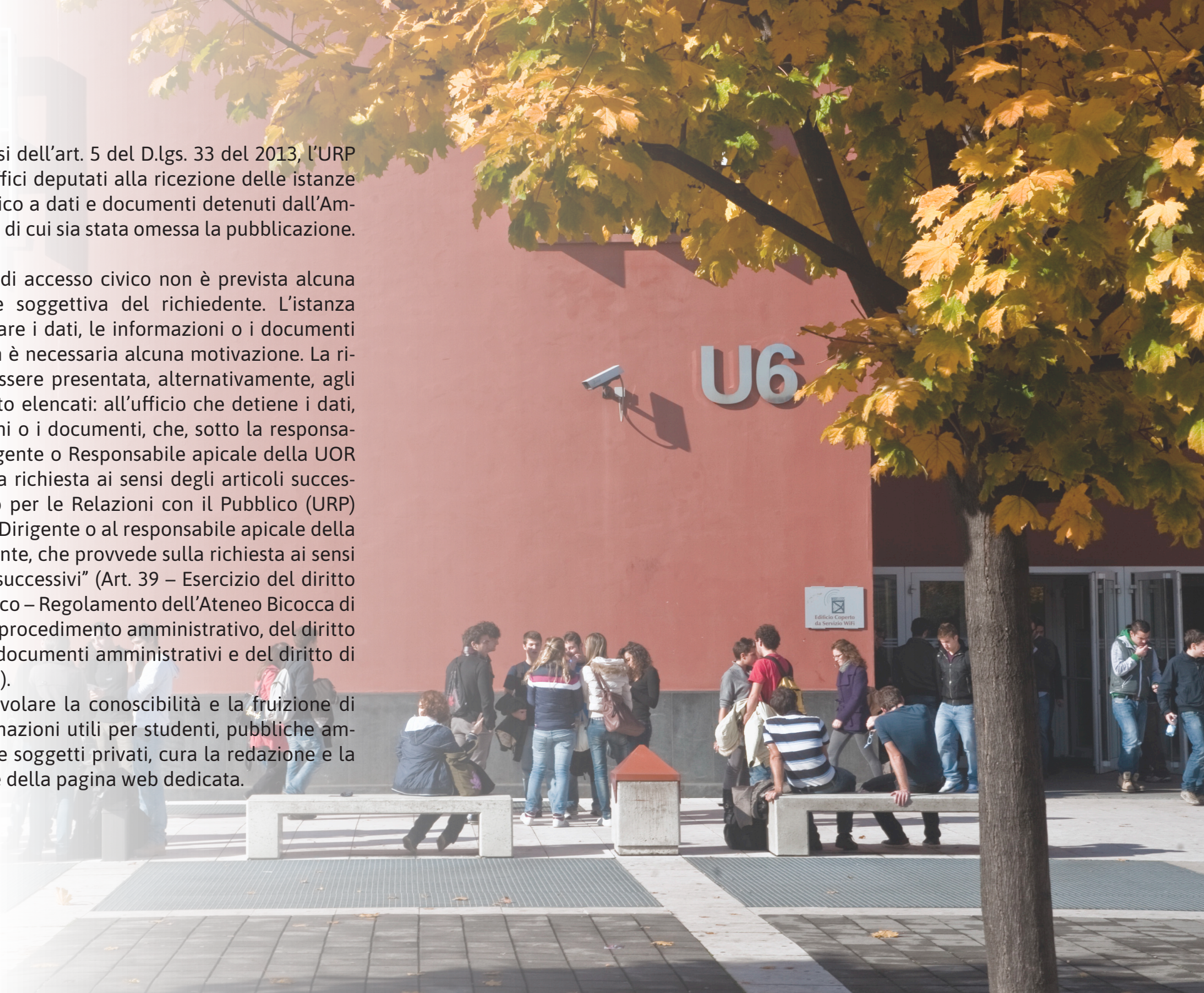
1

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico favorisce il principio della trasparenza amministrativa, inteso come possibilità di rendere conoscibile all'esterno presupposti e finalità dell'azione amministrativa.

Inoltre, ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 33 del 2013, l'URP è uno degli uffici deputati alla ricezione delle istanze di accesso civico a dati e documenti detenuti dall'Amministrazione, di cui sia stata omessa la pubblicazione.

“Per l'istanza di accesso civico non è prevista alcuna legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza deve identificare i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non è necessaria alcuna motivazione. La richiesta può essere presentata, alternativamente, agli uffici di seguito elencati: all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti, che, sotto la responsabilità del Dirigente o Responsabile apicale della UOR provvede sulla richiesta ai sensi degli articoli successivi; all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) che inoltra al Dirigente o al responsabile apicale della UOR competente, che provvede sulla richiesta ai sensi degli articoli successivi” (Art. 39 – Esercizio del diritto di accesso civico – Regolamento dell'Ateneo Bicocca di disciplina del procedimento amministrativo, del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico).

Al fine di agevolare la conoscibilità e la fruizione di tutte le informazioni utili per studenti, pubbliche amministrazioni e soggetti privati, cura la redazione e la pubblicazione della pagina web dedicata.



2

ATTIVITÀ DI COMPETENZA

La Carta dei Servizi dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico si pone tra gli scopi primari anche quello di far conoscere alle altre strutture dell'Ateneo i servizi che l'ufficio offre e le attività di cui si occupa, ulteriori e complementari rispetto ai servizi offerti all'utenza esterna.



VERIFICA AUTOCERTIFICAZIONI E CONTROLLI

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è la struttura responsabile, come di seguito specificato, delle attività collaterali alla verifica delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio ai sensi del DPR 445/2000 e dei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni stesse. A tal fine è stata emanata la Circolare Prot. 11532/17 del 28.02.2017, attuativa del Regolamento di disciplina delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio ai sensi del DPR 445/2000 e dei relativi controlli, che detta le linee operative sul monitoraggio di tali controlli e sulle modalità di verifica delle autocertificazioni.

Tale responsabilità opera su due fronti. Nel caso in cui Bicocca sia l'amministrazione **richiedente**, ossia l'ente chiamato ad effettuare il controllo sulle autocertificazioni ad esso presentate, è l'URP la struttura cui è demandato il successivo **monitoraggio** annuale sull'attuazione e sulla corretta e puntuale esecuzione della procedura dei controlli effettuati. Nel caso in cui Bicocca sia l'amministrazione **precedente**, ovvero l'ente che detiene i dati di cui terze parti richiedono il controllo, l'URP (oltre a monitorare il rispetto del limite temporale dei 30 giorni previsto dalla normativa nel fornire i riscontri richiesti, tramite un controllo a campione) gestisce la predisposizione di apposite **convenzioni** volte a consentire l'accesso diretto alle proprie banche dati da parte delle amministrazioni richiedenti, tramite l'applicativo Esse3PA. Le modalità per procedere al convenzionamento o per richiedere la verifica delle autocertificazioni in assenza di convenzione o da parte di soggetti privati, sono esplicitate nella pagina web dell'URP, a cui si rimanda.

L'URP è responsabile inoltre delle procedure di accesso a banche dati che enti esterni abbiano messo a disposizione di Bicocca, attraverso l'adesione a convenzioni attive o a sistemi di accreditamento diretto.

REGISTRATION AUTHORITY DI ATENEO - FIRME DIGITALI

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è Registration Authority di Ateneo per le attività di identificazione e registrazione dei Titolari di certificati di firma digitale rilasciati da Telecom Italia Trust Technologies s.r.l., Certificatore (CA) accreditato presso AgID – Agenzia per l'Italia Digitale, per l'Ateneo Bicocca.

Secondo l'art. 9 del DPCM 13 novembre 2014 "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici [...]”, le pubbliche amministrazioni [...] formano gli originali dei propri documenti attraverso gli strumenti informatici [...]. Come previsto dal DPCM, l'Ateneo Bicocca ha avviato il processo di dematerializzazione e digitalizzazione al fine di adeguare i propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle Regole Tecniche ivi previste. Per far acquisire ai documenti informatici la stessa validità probatoria dei documenti cartacei, essi dovranno essere firmati digitalmente dai soggetti coinvolti nell'iter costitutivo del documento ed è per questo che l'Ateneo rilascia certificati di firma digitale, cioè lo strumento per la sottoscrizione dei documenti informatici di valore e validità giuridica.

Il documento informatico sottoscritto con firma digitale, purché formato nel rispetto delle regole tecniche sancite dalla normativa vigente, soddisfa il requisito legale della forma scritta e ha valore ed efficacia probatoria.

La firma digitale conferisce al documento informatico le seguenti caratteristiche:

- **autenticità:** la firma digitale garantisce l'identità del sottoscrittore del documento;
- **integrità:** la firma digitale assicura che il documento non sia stato modificato dopo la sottoscrizione;
- **non ripudio:** la firma digitale attribuisce piena validità legale al documento, pertanto il documento non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

CHI PUÒ RICHIEDERE LA FIRMA DIGITALE?

- **Docenti Strutturati**
- **Docenti a contratto a cui è stato conferito un incarico accademico per l'anno accademico in corso**
- **Personale Tecnico-Amministrativo autorizzato dal proprio Capo Area/Dirigente**

La firma digitale può essere utilizzata per:

- La sottoscrizione delle registrazioni on line degli esami di profitto, tramite piattaforma on line ESSE3 del sistema delle segreterie on line.
- La sottoscrizione di contratti e convenzioni nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ateneo, di documenti amministrativo-contabili nell'ambito di procedure di acquisto di forniture e servizi, tramite piattaforma Sign Portal di Archiflow.
- La sottoscrizione di documenti che non rientrano nell'ordinaria attività istituzionale, e per la quale non è garantito il supporto tecnico da parte dell'Ateneo, tramite il software gratuito Cryptoclient.

Il certificato di firma digitale è valido per 3 anni e in caso di rinnovo la sua validità è prorogata di altri 3 anni.

Tranne che per i Verbali d'esame, che vengono generati all'interno di ESSE3 e lì sottoscritti, per tutti gli altri documenti informatici da redigere in modo nativo, dopo la stesura finale dell'atto sarà necessario provvedere alla conversione del documento in PDF/A, formato idoneo per la conservazione a norma.

Per chiarimenti, informazioni e per prenotare un appuntamento per l'attivazione della firma digitale: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, edificio U6, IV piano, stanze 4054, 4056b, 4050b; indirizzo e-mail: firme.digitali@unimib.it



DIGITALIZZAZIONE/CONSERVAZIONE DIGITALE

Nell'ottica dell'adeguamento al Codice dell'Amministrazione Digitale e ai relativi decreti tecnici, l'URP collabora con il Settore Gestione Documentale nell'implementazione della dematerializzazione e digitalizzazione delle attività e delle procedure dell'Ateneo.

Dal momento che a regime tutti i documenti dovranno essere prodotti originariamente in modalità informatica, è obbligatorio che anche la loro conservazione permanente avvenga con modalità digitali a norma, al fine di garantirne l'integrità, l'autenticità, la sicurezza, l'immodificabilità e la leggibilità nel tempo.

Tenuto conto che secondo quanto previsto dal DPCM del 3 dicembre 2013, il documento informatico amministrativo acquisisce la caratteristica di immodificabilità con la registrazione di protocollo o con il versamento del documento nel sistema di conservazione, l'Ateneo ha affidato in outsourcing il processo di conservazione e l'URP collabora con un supporto amministrativo, con il Responsabile della Conservazione d'Ateneo, la Dott.ssa Maria Bramanti, in particolare per:

- La gestione dei contratti di conservazione digitale con le società fornitrici del servizio in outsourcing (contatti, riunioni, approfondimenti ecc.).
- La predisposizione e l'aggiornamento periodico del Manuale di conservazione (strumento operativo che descrive e disciplina il modello organizzativo della conservazione adottato, ovvero illustra nel dettaglio l'organizzazione del processo di conservazione, definendo i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi).
- La definizione delle caratteristiche e dei requisiti del sistema di conservazione in funzione delle tipologie documentali da conservare.
- L'individuazione dei metadati dei documenti da inviare in conservazione.

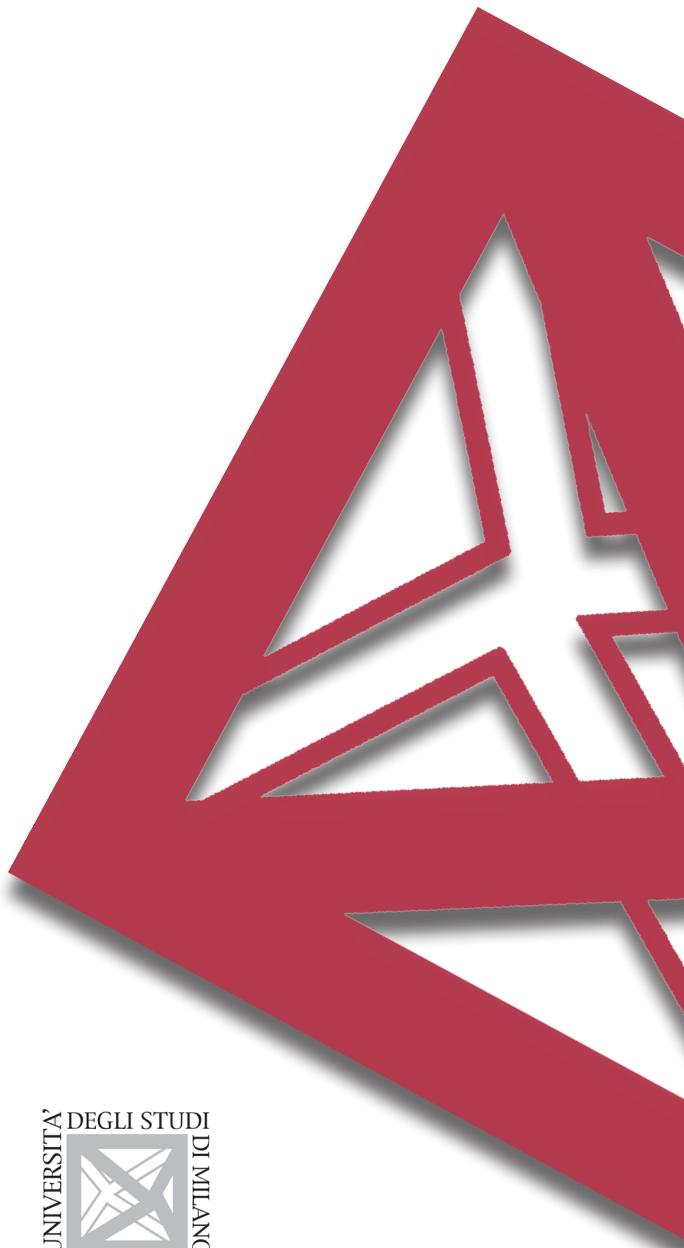
IL QUADRO NORMATIVO

La presente Carta dei servizi è stata elaborata sulla base delle seguenti normative:

- *Legge 7 agosto 1990, n. 241* “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- *Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29* “Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego” modificato da Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- *Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994* “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli URP”
- *Legge 7 giugno 2000, n. 150* “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- *Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445*, “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- *Decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n. 422* “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”
- *Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002* “Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”

- *Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196* “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- *Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004* “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A.”
- *Legge 11 febbraio 2005, n. 15* “Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n.241, concernenti norme generali sull’azione amministrativa”
- *Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82* “Codice dell’Amministrazione digitale” e ss.mm.ii.
- *D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184* “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”
- *Legge 6 novembre 2012, n. 190* “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”
- *Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.





www.unimib.it - urp@unimib.it