

17-883/PE
A. Ceylan



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

CARTA DEI SERVIZI

E

STANDARD di QUALITÀ DEL SERVIZIO

DEL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA
RICERCA

Indice

Indice.....	2
Introduzione	4
1. Quadro normativo	4
2. Iter procedimentale	4
3. Metodologia	4
4. Coinvolgimento degli stakeholders.....	5
Dipartimento per la programmazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali.	6
Direzione Generale per le risorse umane del Ministero, acquisti e affari generali.....	7
a) Gestione delle procedure concorsuali interne ed esterne – Reclutamento del personale appartenente alle cosiddette “categorie protette”.....	8
b) Assunzioni	10
c) Servizio di Portineria e Guardiania.....	11
d) Centralino	12
e) Servizio tessere di riconoscimento.....	13
f) Gare e Convenzioni.....	14
g) Servizio di prevenzione	16
Direzione Generale per la Politica Finanziaria e per il Bilancio.....	17
a) Assegnazione delle risorse finanziarie alle istituzioni scolastiche.	18
b) Elaborazione delle istruzioni generali per la gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche	19
c) Revisori dei conti	20
d1) Audit – Gestione fondi nazionali ed internazionali	21
d2) Audit – Fondi strutturali europei settore istruzione.....	22
Direzione Generale per gli Studi , la Statistica e i Sistemi Informativi.....	23
a) Servizio di Supporto alla Comunicazione.....	24
b) Servizio di Supporto alla Governance	25
c) Assistenza Utenti	27
d) Portale ScuolaMia.....	28
d) Portale POLIS.....	30
g) Semplificazione delle comunicazioni tra istituzioni scolastiche e aspiranti supplenti docenti tramite la PEO e la PEC.....	31
f) Iscrizioni on-line.....	33
Direzione Generale per gli Affari Internazionali	34
a) Procedura di inclusione nell’elenco Italiano delle scuole IBO di cui all’art. 2 legge 30 ottobre 1986, n. 738.	35
b) Pagine internet (http://archivio.pubblica.istruzione.it/buongiorno_europa/index.shtml) “Buongiorno Europa”	37
c) Sito Internet Fondi Strutturali (http://www.istruzione.it/web/istruzione/pon)	38
d) Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all’estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia	39
Dipartimento per l’Istruzione.....	40
Direzione generale per gli ordinamenti Scolastici	41
a) Servizio Erogato: Riconoscimento titolo professionale acquisito all’estero. Direttiva CE/2005/36	42
b) Servizio Erogato: Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondari di I e II grado... 43	
c) Servizio Erogato: Fornitura di diplomi secondari di I e II grado nonché diplomi di abilitazione alle libere professioni	44

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

d) Servizio Erogato: Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti nelle scuole di ogni ordine e grado.....	45
e) Servizio Erogato: Attività connesse al regolare svolgimento dell'anno scolastico.....	46
Direzione generale per il Personale scolastico.....	47
a) Reclutamento Dirigenti Scolastici	48
b) Assunzione del personale docente educativo ed ATA	49
c) Disciplina giuridica ed economica del personale docente ed educativo.....	50
d) Disciplina giuridica ed economica del personale ATA.....	51
e) Formazione personale docente ed educativo.....	52
f) Formazione personale dirigente ed ATA	53
g) Risorse finanziarie e contabilità.....	54
h) Gestione del contenzioso	55
i) Anagrafe nazionale dell'edilizia scolastica	56
Direzione Generale per lo Studente , l'integrazione, la partecipazione e la comunicazione.....	57
a) SOS bullismo	58
b) Redazione IOSTUDIO.....	60
c) Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza.....	62
d) Ufficio Relazioni con il Pubblico	64
e) Biblioteca	66
Dipartimento per l'università, l'AFAM e la ricerca	68
Dipartimento per l'università, l'AFAM e la ricerca	69
a) Servizio di diffusione informazioni sulla valutazione e qualità del sistema ricerca e formazione superiore sul sito del MIUR.....	70
Direzione generale per l'università , lo studente , e il diritto allo studio universitario.....	71
a) Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario sul sito del MIUR.....	72
b) Servizio di riconoscimento titoli stranieri e equipollenza ed equivalenza, idoneità di titoli italiani.....	73
c) Servizio Pagamento compensi e missioni a componenti Commissioni ministeriali e organismi equiparati (tutti gli Uffici DGUS).....	75
Direzione generale per l'alta formazione artistica, musicale e coreutica	76
a) Mappa del servizio di nomina degli aventi diritto su graduatorie nazionali.....	77
b) Mappa del servizio trasferimenti personale.....	78
Direzione generale per il coordinamento e lo sviluppo della ricerca.....	79
a) Servizio di erogazione dei finanziamenti alla ricerca.....	80
b) Servizio relativo al pagamento del 5 per mille dell'IRPEF.....	82
c) Servizio per la diffusione della cultura scientifica.....	83
Direzione generale per l'internazionalizzazione della ricerca	85
a) Portale della ricerca internazionale.....	86
b) Sportello Informativo per l'accesso ai bandi connessi alle Joint technology iniziative, ai programmi ex art. 185 del trattato ed ai programmi Eranet.....	88
c) Sostegno alla ricerca internazionale svolta in ambito industriale.....	89
d) Giornate informative per la partecipazione ai bandi del 7° programma quadro della ricerca dell'Unione Europea.	91

Introduzione

Relazione illustrativa del D.M. di definizione e adozione degli standard qualitativi ed economici dei servizi pubblici erogati dal Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca

1. Quadro normativo

La definizione degli standard qualitativi ed economici delle prestazioni e dei servizi resi dalle amministrazioni pubbliche è prevista dall'art. 11, comma 2, del d.lgs. n. 286/99, così come sostituito dall'art. 28, del d.lgs. n. 150/2009.

Sulla tematica è intervenuta la CIVIT con delibera n. 1 del 13 gennaio 2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici, che ha sancito, nelle more della definizione degli standard, di far riferimento, ai fini dell'applicazione del d.lgs. 198/2009, alle previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti, alle carte dei servizi esistenti e agli eventuali ulteriori provvedimenti adottati in materia dalle singole amministrazioni.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha successivamente emanato un'apposita direttiva, la n. 4 del 25 febbraio 2010, con la quale sono state fornite alcune indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi.

Sull'argomento la CIVIT è intervenuta nuovamente con la delibera n. 88 del 24 giugno 2010, fissando le linee guida per la definizione degli standard di qualità, come primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa ed, infine, con la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012, individuando le linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi. Nella logica di accompagnamento verso il miglioramento continuo sono state, in particolare, fornite specificazioni relative alle dimensioni della qualità, nonché alle modalità di definizione degli indicatori e dei valori standard.

2. Iter procedimentale

Nell'ottica del pieno rispetto della *ratio* ispiratrice del d.lgs. n. 150/2009, al fine di elaborare un documento pienamente e qualitativamente rispondente alle esigenze e ai bisogni dei cittadini, è stato attivato un processo molto articolato per l'individuazione dei servizi e dei relativi standard di qualità anche in considerazione della particolare rilevanza ed ampiezza della *mission* del Ministero.

In questa prospettiva, considerata l'importanza di una corretta individuazione dei servizi erogati, come condizione essenziale per poter procedere alla redazione della Carta dei servizi, in linea con la normativa vigente e in conformità a quanto disposto dalle delibere CIVIT, l'Organismo indipendente di valutazione, unitamente alla struttura tecnica, si è reso disponibile a fornire il necessario supporto per una puntuale definizione dei servizi erogati e degli standard di qualità ad essi associati, attraverso l'interazione con i Dipartimenti e le Direzioni generali, tenendo costantemente informato l'Ufficio di Gabinetto.

Le attività per la definizione dei suindicati standard sono poi proseguite con delle riunioni più ristrette convocate direttamente dall'Ufficio di Gabinetto, alle quali hanno preso parte, oltre ai rappresentanti dell'OIV e della struttura tecnica, anche i referenti dei dipartimenti o delle direzioni generali.

3. Metodologia

La metodologia adottata è quella indicata dalla Delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2009)" ed esemplificata dalle schede degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici, allegate alla stessa delibera.

L'attività svolta dai Dipartimenti e dalle Direzioni generali è stata articolata in differenti fasi:

- a) *definizione della mappa dei servizi (1 fase)*. Tale attività è stata incentrata sull'individuazione ed elencazione dei servizi erogati dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, analizzando le principali caratteristiche di ciascuno di essi, le modalità di erogazione e la tipologia di utenza che usufruisce degli stessi. Va in proposito evidenziato come, in ragione delle peculiari competenze e funzioni del Ministero proprio con riferimento alle scuole ed università come soggetti autonomi, siano state mappate attività svolte anche in favore delle stesse istituzioni scolastiche, università, personale scolastico ed universitario. Ciò in quanto, in questa prima attività di individuazione, in attesa anche di una successiva valutazione da parte degli *stakeholders*, tali

soggetti sono stati considerati a volte diretti destinatari del servizio, in posizione di terzietà rispetto all'Amministrazione in senso proprio, a volte, invece, sono stati tenuti in considerazione, in quanto soggetti intermedi direttamente o indirettamente responsabili dell'erogazione del servizio finale;

- b) *Individuazione delle dimensioni della qualità (II fase)*. Sono state individuate le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi: esse sono, in particolare, l'accessibilità, articolata in accessibilità fisica e multicanale, la tempestività, la trasparenza – con riferimento ai costi associati all'erogazione del servizio richiesto, al responsabile del servizio, ai tempi di conclusione del procedimento, al risultato atteso – e l'efficacia, espressa in termini di conformità, affidabilità e completezza;
- c) *Individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità (III fase)*. In questa fase è stata avviata l'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati, rispondenti ai requisiti di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza.
- d) *Definizione degli standard (IV fase)*. In tale fase, per ciascuno degli indicatori individuati in precedenza è stato stabilito un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.
- e) Nell'ultima fase si è provveduto alla compilazione delle schede tipo allegate alla delibera n. 88/2010.

Al fine di assicurare uniformità ed organicità al documento in un'ottica di piena accessibilità e trasparenza, l'Ufficio di Gabinetto, in raccordo con l'Organismo indipendente di valutazione e la struttura tecnica permanente, ha proceduto ad una disamina delle varie schede con particolare attenzione ai criteri di individuazione dei servizi e alle dimensioni della qualità individuate.

E' stato, pertanto, redatto un primo elenco di standard qualitativi relativi ai servizi erogati dal Ministero, che saranno resi agevolmente accessibili agli utenti mediante la pubblicazione sul sito istituzionale. Il lavoro di definizione degli standard qualitativi e quantitativi rappresenta comunque un *work in progress*, in quanto, per la complessa e variegata attività istituzionale svolta dal Ministero, necessita di vari ulteriori *step* di completamento e di migliore definizione. Gli standard qualitativi, fissati con riferimento ai servizi erogati dal Ministero, saranno oggetto di monitoraggio, anche al fine di garantire le azioni di miglioramento che l'Amministrazione intende attuare per aumentare il livello di qualità dei medesimi.

In sede di aggiornamento del documento sarà data evidenza anche ai servizi e ai standard di qualità tipici degli Uffici Scolastici Regionali.

4. Coinvolgimento degli stakeholders

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'Amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, il Ministero intende realizzare iniziative di consultazione di cittadini e degli stakeholders. In particolare, in occasione delle "giornate della trasparenza" sarà prevista un'apposita sezione dedicata alla "Carta dei servizi e degli standard di qualità" nella quale gli stakeholders, previa visione del documento pubblicato sul sito del Ministero, potranno fornire eventuali indicazioni relativamente alle effettive esigenze che ritengano debbano essere soddisfatte. Tali indicazioni saranno quindi, previa valutazione, considerate in sede di aggiornamento della Carta dei Servizi.

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per la programmazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali.

Direzione Generale per le risorse umane del Ministero, acquisti e affari generali.

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_risorse

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Gestione delle procedure concorsuali interne ed esterne – Reclutamento del personale appartenente alle cosiddette "categorie protette".	Ufficio II	Utenti esterni e personale amministrativo degli uffici centrali e periferici del MIUR; cittadini destinatari dei benefici concessi dalla legge 68/1999 alle "categorie protette".
b) Assunzioni	Ufficio IV	esterna/interna (anno 2011)
c) Servizio di portineria e guardiana	Ufficio VI	Utenza interna (tutti) ed esterna
d) Centralino	Ufficio VI	Utenza interna (tutti) ed esterna
e) Servizio tessere di riconoscimento	Ufficio VI	Utenza interna (tutti) ed esterna
f) Gare e convenzioni	Ufficio VI	Utenza interna (tutti) ed esterna
g) Servizio di prevenzione	Ufficio VI	Utenza interna (tutti) ed esterna

a) Gestione delle procedure concorsuali interne ed esterne – Reclutamento del personale appartenente alle cosiddette “categorie protette”.

Principali caratteristiche del servizio erogato: il servizio consiste nell'organizzare e gestire le diverse fasi delle procedure concorsuali al fine di garantire il reclutamento del personale amministrativo del Ministero. Inoltre si provvede al reclutamento del personale appartenente alle categorie protette, nonché dell'elaborazione dei relativi prospetti annuali per gli uffici dell'Amministrazione Centrale e dell'Amministrazione periferica.

L'Ufficio sulla base di autorizzazione a bandire procedure concorsuali, rilasciata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, predispone i bandi di concorso, acquisisce le domande dei candidati, organizza lo svolgimento delle prove preselettive, scritte ed orali. L'Ufficio verifica il possesso dei requisiti da parte dei candidati, accerta la regolarità del procedimento. Predispone infine il decreto direttoriale di approvazione delle graduatorie di merito. Inoltre gestisce l'accesso agli atti dei candidati e fornisce attività strumentale alla gestione del contenzioso in materia di reclutamento e di procedura concorsuali.

Modalità di erogazione: Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta dal personale dell'ufficio.

Tipologia di utenza: Utenti esterni e personale amministrativo degli uffici centrali e periferici del MIUR; cittadini destinatari dei benefici concessi dalla legge 68/1999 alle “categorie protette”.

Ufficio DG responsabile – Ufficio II della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni *	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	n. gg. lavoro x attività di organizzazione e gestione procedure concorsuali e reclutamento categorie protette / n. totale giornate lavorative	60%
	Accessibilità multicanale	Informazioni su dati relativi alle diverse fasi procedure concorsi e comunicazione on-line dati categorie protette	n. dati elaborati (prospetti informativi) e informazioni su esiti fasi procedurali / n. totali dati ricevuti	80%
Tempestività	Tempestività (riferita a personale categorie protette)	Tempo di invio dati categorie protette a Ministero Lavoro	Termine invio dei dati / termine massimo di invio previsto dalla norma	100%
	Tempestività (riferita a procedura concorsuali)	divulgazione dati relativi alle varie fasi procedure concorsuali	Termini previsti da normativa vigente	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero giorni necessari per aggiornamento sito web	5 gg
	Procedura di contatto	come previsto da art. 7 L. 241/90 – accesso agli atti	n. giorni per acquisizione richieste	5 gg
	Tempistica di risposta	Comunicazione secondo normativa vigente	N giorni necessari per evadere richieste di accesso agli atti	30 gg.
	Tempistica di risposta (relativamente alla comunicazione di	Comunicazione ad interessato per eventuali spese a	n. giorni necessari per invio comunicazione	5 gg.

	spese a carico utente di accesso atti)	carico (solo a titolo rimborso estraz. copie)		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	<ul style="list-style-type: none">• elaborazione prospetti informativi categorie protette;• svolgimento procedure concorsuali / norme vigenti in materia	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di osservazioni mosse da Ufficio centrale di bilancio (UCB) rispetto al lavoro svolto	5

** Al fine di definire in modo più puntuale le dimensioni della qualità del servizio è possibile individuare le sottodimensioni come previsto dalla delibera n. 88/2010.*

b) Assunzioni

Principali caratteristiche del servizio erogato: Immissione in ruolo di personale vincitore di concorso

Modalità di erogazione: diretta

Tipologia di utenza: esterna/interna (anno 2011)

Ufficio/i DG responsabile – Ufficio IV della DGRU

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni *	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Sottoscrizione contatto	n. contratti sottoscritti/n. lettere di assunzione inviate	100%
Tempestività		Periodo temporale delle assunzioni	Data di pubblicazione dell'autorizzazione ad assumere/data di avvio delle procedure di assunzione	30 gg
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Data di approvazione della graduatoria/data di assunzione in ruolo dei vincitori	100%
Efficacia	Conformità	Eventuale contenzioso derivante dalle assunzioni	n. ricorsi giurisdizionali/ n. procedimenti conclusi	100%

* Al fine di definire in modo più puntuale le dimensioni della qualità del servizio è possibile individuare le sottodimensioni come previsto dalla delibera n. 88/2010.

c) Servizio di Portineria e Guardiania

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consiste nel consentire l'accesso alle sedi e nella vigilanza delle stesse

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite tumazioni dal personale dell'Ufficio

Tipologia di utenza

Utenza interna (tutti) ed esterna

Ufficio / DG responsabile - Ufficio VI della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N° giornate lavorative con apertura assicurata/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione su sito Web orario di accesso	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'Utente	Pubblicazione su sito Web delle spese a carico dell'utente	spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	60%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

d) Centralino

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consiste nel rilascio di informazioni tramite telefono

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite personale dell'Ufficio

Tipologia di utenza

Utenza interna (tutti) ed esterna

Ufficio DG. Responsabile: Ufficio VI della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità		Accesso ai numeri telefonici del centralino	N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	80%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni Web su come accedere più agevolmente al servizio	N° informazioni su servizi erogati/ n° totale servizi erogati	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione su sito Web orario di funzionamento del centralino	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito Web delle spese a carico dell'utente	spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità'	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	60%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

e) Servizio tessere di riconoscimento

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consiste nel rilascio e/o convalida di tessere di servizio e riconoscimento

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite personale dell'Ufficio

Tipologia di utenza

Utenza interna (su richiesta) e utenza esterna (figli e congiunti dei dipendenti MIUR aventi titolo al documento)

Ufficio DG. Responsabile: Ufficio VI della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità Fisica	accesso all'ufficio	N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	85%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni Web su come accedere più agevolmente al servizio	N° informazioni su servizi erogati/ n° totale servizi erogati	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione su sito Web orario di ricevimento del pubblico	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito Web delle spese a carico dell'utente	spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	60%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

f) Gare e Convenzioni

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consiste in gare/convenzioni Consip/mercato elettronico/ acquisti in economia, effettuati ex DLgs 163/2006 e s.m.i., volte ad assicurare i beni/servizi/lavori necessari a garantire il funzionamento delle sedi centrali del MIUR

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato secondo quanto previsto dalla normativa vigente. In particolare:

- 1.1 Elaborazione del piano annuale degli acquisti per gli Uffici dell'Amministrazione centrale
- 1.2 Analisi di fattibilità ed analisi di mercato
- 1.3 Individuazione ed adozione della modalità da utilizzare ai sensi del DLgs 163/2006 e s.m.i.
- 1.4 Stipula contratto/convenzione per l'acquisizione di beni o servizi
- 1.5 Gestione amministrativa e contabile delle attività strumentali, contrattuali e convenzionali di carattere comune ai centri di responsabilità dell'Amministrazione centrale
- 1.6 Consulenza alle strutture dipartimentali e alle direzioni generali dell'Amministrazione
- 1.7 Rapporti con CONSIP e AVLP

Tipologia di utenza

Utenza interna (tutti), utenza esterna (ditte partecipanti, CONSIP, AVCP, etc.....)

Ufficio DG. Responsabile: Ufficio VI della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso all'ufficio	N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	90%
	Accessibilità Multicanale	Pubblicazione su sito Web della documentazione di gara, secondo quanto previsto dal DLgs 163/2006	N° informazioni su servizi erogati/ n° totale servizi erogati	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo previsto dalla normativa per l'erogazione della prestazione	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione su sito Web dell'indirizzo, recapiti web, telefonici e fax	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione spese a carico dell'utente tramite lettera o Web	spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	Affidabilità'	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	90%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

g) Servizio di prevenzione

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio consiste nel garantire prevenzione e protezione in materia di sicurezza negli Uffici dell'Amministrazione centrale

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato secondo quanto previsto dalla normativa vigente. In particolare:

- 1.1 Coordinamento del servizio di prevenzione e protezione in materia di sicurezza degli Uffici dell'Amministrazione centrale
- 1.2 Piano delle misure di prevenzione indicante le misure e/o gli interventi transitori necessari per eliminare o ridurre il rischio sotto il profilo gestionale, organizzativo e procedurale in attesa della realizzazione degli interventi di adeguamento
- 1.3 DUVRI (DOCUMENTO UNICO VALUTAZIONE RISCHI INTERFERENZE) e relativo continuo aggiornamento
- 1.4 Vigilanza sanitaria sul personale

Tipologia di utenza

Utenza interna e utenza esterna (visitatori occasionali, lavoratori di ditte esterne che prestano servizio temporaneamente c/o il MIUR et similia)

Ufficio DG. Responsabile: Ufficio VI della D.G.R.U.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità Fisica	accesso all'ufficio	N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	90%
	Accessibilità Multicanale	Pubblicazione su sito Web del DUVRI	N° informazioni su servizi erogati/ n° totale servizi erogati	90%
Tempestività	Tempestività	Aggiornamento continuo del DUVRI	Misure previste nel piano di sicurezza/aggiornamento DUVRI	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito Web delle informazioni relative al responsabile del servizio	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedura di contatto	Pubblicazione su sito Web	N° giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione spese a carico dell'utente tramite lettera o Web	spese a carico dell'utente	5
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità'	Pertinenza della prestazione erogata	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	90%
	Compiutezza	Esastività della prestazione erogata	N° prest.ni da erogare in base alla normativa vigente/ N° totale prestazioni erogate	70% *

* compatibilmente con i fondi a disposizione

Direzione Generale per la Politica Finanziaria e per il Bilancio

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_politica_fin

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Assegnazione delle risorse finanziarie alle istituzioni scolastiche	Ufficio VII	Istituzioni scolastiche.
b) Elaborazione delle istruzioni generali per la gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche		Istituzioni scolastiche, revisori dei conti.
c) Revisori dei conti		Istituzioni scolastiche, revisori dei conti.
d1-d2) Audit Gestione fondi nazionali ed internazionali Fondi strutturali europei settore istruzione	Ufficio IX	Istituzioni scolastiche Comunità europea

a) Assegnazione delle risorse finanziarie alle istituzioni scolastiche.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio si occupa di assegnare le risorse finanziarie alle scuole.

L'ufficio competente provvede a predisporre l'assegnazione dei fondi alle istituzioni scolastiche attraverso la gestione delle risorse finanziarie allocate sui capitoli di spesa assegnati alla Direzione generale, i così detti **capitoloni**, istituiti dall'art.1, comma 601, della legge 27 dicembre 2006 n.296 (legge finanziaria 2007). Le risorse sono assegnate secondo i parametri ed i criteri stabiliti dal D.M. n.21 del 1 marzo 2007.

L'ufficio, inoltre, cura il monitoraggio dei fabbisogni finanziari delle scuole e predispone gli atti finalizzati alla determinazione della dotazione finanziaria delle stesse.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta da un apposito Ufficio.

Tipologia di utenza

Istituzioni scolastiche.

Ufficio DGPA responsabile - Ufficio VII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative per l'assegnazione delle risorse/numero totale giornate lavorative	70%
	Accessibilità multicanale	Comunicazione alle scuole per assegnazione risorse	Numero comunicazioni predisposte per assegnazioni/numero totale comunicazioni predisposte	60%
Tempestività	tempestività	tempo di predisposizione delle assegnazioni	tempo di predisposizione delle assegnazioni/momento in cui sono quantificati fabbisogni finanziari delle scuole rilevati attraverso il monitoraggio	90%
Trasparenza	responsabili	Comunicazione del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	procedure di contatto	Comunicazione delle procedure di contatto con il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	Tempi di risposta	Comunicazione alle istituzioni scolastiche dei fondi erogati	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Predisposizione delle assegnazioni/fabbisogni rilevati	90%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di ulteriori richieste di fondi da parte delle istituzioni scolastiche rispetto alle assegnazioni disposte	50%

b) Elaborazione delle istruzioni generali per la gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio si occupa di elaborare istruzioni in materia giuridica e contabile alle scuole.

La gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche, cui è stata attribuita personalità giuridica ed autonomia, è regolata dal D.l. n.44 del 1 febbraio 2001, attualmente in corso di revisione per una sua attualizzazione. Le scuole per lo svolgimento dell'attività finanziaria connessa all'esercizio delle funzioni istituzionali debbono predisporre specifici documenti contabili - "programma annuale", "conto consuntivo"- i cui tempi, modi e documenti da allegare sono regolamentati dal decreto in questione.

L'ufficio competente fornisce alle istituzioni scolastiche assistenza, supporto e istruzioni affinché le scuole possano predisporre correttamente i documenti contabili indicati nel decreto interministeriale sopra citato, anche alla luce delle novità normative intervenute nel corso di ciascun anno finanziario. In particolare, al fine di predisporre tempestivamente il programma annuale l'ufficio provvede a comunicare alle istituzioni scolastiche la dotazione finanziaria, fatte salve eventuali integrazioni conseguenti all'approvazione della legge di bilancio dello Stato.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta da un apposito Ufficio.

Tipologia di utenza

Istituzioni scolastiche, revisori dei conti.

Ufficio DGPB responsabile - Ufficio VII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative per l'elaborazione delle istruzioni/numero totale giornate lavorative	15%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sulle istruzioni emanate	Numero circolari predisposte per istruzioni scuole/numero totale istruzioni date	20%
Tempestività	tempestività	tempo di predisposizione istruzioni scuole	termine di elaborazione istruzioni/termine previsto dal D.l. n. 44/2001	90%
Trasparenza	responsabili	Comunicazione via email agli utenti del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	procedure di contatto	Comunicazione via email agli utenti delle procedure di contatto con il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sulla Intranet del Ministero delle istruzioni	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Predisposizione delle istruzioni/disposizioni previste dal D.l. n. 44	100%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione	Numero di quesiti posti dalle scuole rispetto alle istruzioni emanate	50%

c) Revisori dei conti

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio si occupa della nomina dei revisori dei conti presso le istituzioni scolastiche.

L'art. 57 del D.l.n.44 prevede che i controlli di regolarità amministrativa e contabile siano svolti dal collegio dei revisori dei conti, composto da tre membri, nominati dall'Ufficio scolastico regionale. L'art.1, comma 616, della legge 27 dicembre 2006, n.296 ha modificato detto articolo, disponendo che il controllo sia effettuato da due revisori, nominati rispettivamente dal Ministro dell'Economia e delle Finanze e dal Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca. Il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca ha emanato in data 30/12/2012 una direttiva per disciplinare l'attività istruttoria del procedimento di nomina e revoca dei revisori dei conti presso le istituzioni scolastiche. Gli interessati alla nomina di revisore dei conti presentano on line istanza all'ufficio competente che provvede a predisporre il decreto di nomina, dopo aver accertato che gli stessi siano in possesso dei requisiti previsti dal decreto ministeriale. Il decreto è inviato ad un altro ufficio di questa Direzione generale per la verifica di eventuali ulteriori incompatibilità. Al termine di questa ulteriore verifica il decreto di nomina é inviato al Ministro per la firma. Al termine della procedura si comunica la nomina all'interessato e alle istituzioni comprese nell'ambito territoriale. Nel caso si accertino incompatibilità sopravvenute dopo la nomina, l'ufficio provvede a predisporre il decreto di revoca e a designare un nuovo revisore.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta da un apposito Ufficio.

Tipologia di utenza

Revisori dei conti, istituzioni scolastiche.

Ufficio DGPA responsabile - Ufficio VII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative per le nomine o le revoche/numero totale giornate lavorative	15%
	Accessibilità multicanale	Informazioni sulle modalità di presentazione delle domande da parte degli interessati	Numero note predisposte per revisori dei conti/numero totale note predisposte	20%
Tempestività	tempestività	tempo di predisposizione delle nomine o delle revoche	tempo di predisposizione delle nomine o delle revoche/data della domanda dell'interessato o dell'accertamento della sopravvenuta incompatibilità	90%
Trasparenza	responsabili	Comunicazione del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	procedure di contatto	Comunicazione delle procedure di contatto con il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione sulla Intranet del Ministero delle nomine o delle revoche	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Predisposizione delle nomine e delle revoche/norme previste dal D.l. n. 44 e Direttiva n. 102 del 31/12/2010	100%
	affidabilità	Pertinenza della	Numero di rinunce o reclami da	50%

		prestazione erogata	parte dei revisori rispetto alle nomine o revoche disposte	
--	--	---------------------	------------------------------------------------------------	--

d1) Audit – Gestione fondi nazionali ed internazionali

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio si occupa di svolgere l'audit sulla gestione dei fondi nazionali ed internazionali finalizzati all'attuazione delle politiche relative a settori di competenza del Ministero.

L'ufficio competente svolge l'audit sulla gestione dei fondi nazionali predisponendo verifiche amministrativo-contabili presso le istituzioni scolastiche. A tal fine, si procede, preliminarmente, all'estrazione di un campione di scuole; vengono, poi, analizzati i verbali redatti dai revisori dei conti delle istituzioni scolastiche inserite nel campione e, in base alle osservazioni contenute nei verbali, si predispongono un piano di visite in loco, effettuate dai componenti dell'ufficio. Al termine delle verifiche, si procede all'analisi dei risultati e si definiscono le eventuali misure da adottare.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta da un apposito Ufficio.

Tipologia di utenza

Istituzioni scolastiche

Ufficio DGPA responsabile - Ufficio IX

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative per funzione di audit gestione fondi nazionali/numero totale giornate lavorative	30%
Tempestività	tempestività	Visite presso le istituzioni scolastiche	Visite in loco presso le istituzioni scolastiche/tempi previsti nel piano di verifiche programmate	90%
Trasparenza	responsabili	Comunicazione del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	procedure di contatto	Comunicazione delle procedure di contatto con il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	Tempi di risposta	Comunicazioni alle istituzioni scolastiche interessate	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Verifiche effettuate/piano predisposto	100%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Analisi dei risultati rispetto al servizio svolto	50%

d2) Audit – Fondi strutturali europei settore istruzione.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio si occupa di svolgere l'audit sui fondi strutturali europei, settore istruzione, secondo le norme previste dai regolamenti europei relativi alla programmazione 2007-2013.

L'ufficio competente, in qualità di autorità di audit, svolge un controllo di secondo livello sui fondi strutturali europei, predisponendo verifiche presso le istituzioni scolastiche che sono destinatarie dei fondi in questione. I controlli sui progetti sono svolti in loco dai revisori dei conti delle istituzioni scolastiche inserite nel campione di controllo, estratto secondo i rigorosi criteri previsti dalla normativa europea in materia, e i verbali sono inviati all'autorità di audit, costituita dal personale assegnato all'ufficio, in via telematica mediante una procedura informatica appositamente realizzata. L'autorità di audit predispone un manuale, che viene aggiornato annualmente, per facilitare il controllo in loco dei revisori. Un ulteriore controllo - audit di sistema- è svolto direttamente dai componenti dell'autorità di audit. Alla fine di ogni anno viene redatto un rapporto sull'attività svolta che è inviato alla Commissione europea in via telematica e si aggiorna il piano di audit, predisposto all'avvio della programmazione 2007-2013.

Modalità di erogazione

Il servizio è effettuato tramite l'attività svolta da un apposito Ufficio.

Tipologia di utenza

Comunità europea

Ufficio DGPE responsabile - Ufficio IX

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative per funzione di audit gestione fondi internazionali/numero totale giornate lavorative	70%
	Accessibilità multicanale	Comunicazioni ai revisori per lo svolgimento dei controlli presso le scuole	Numero note predisposte per i revisori/numero note predisposte	70%
Tempestività	tempestività	Comunicazioni a revisori dei controlli da svolgere	Comunicazioni ai revisori dei controlli da svolgere presso le scuole inserite nel campione/disponibilità da parte dell'autorità di audit del campione di controllo	90%
Trasparenza	responsabili	Comunicazione del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	procedure di contatto	Comunicazione delle procedure di contatto con il responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
	Tempi di risposta	Chiarimenti in merito ai controlli da svolgere	Numero dei giorni necessari per la comunicazione	5 gg
Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Controlli predisposti/scuole inserite nel campione	100%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione	Numero di controlli non effettuati rispetto a quelli	50%

Direzione Generale per gli Studi , la Statistica e i Sistemi Informativi

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_statistica

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Servizio di Supporto alla Comunicazione	Ufficio II	Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali, Ambiti Territoriali Provinciali, istituzioni scolastiche, docenti, studenti
b) Servizio di Supporto alla Governance		Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali e Ambiti Territoriali Provinciali
c) Assistenza Utenti	Ufficio III	Amministrazione Centrale e Territoriale, Istituzioni scolastiche; Cittadini.
d) Portale ScuolaMia		Genitori/tutori degli studenti delle scuole statali, studenti maggiorenni, personale delle segreterie scolastiche
e) Portale ScuolaMia		Utenti in possesso di credenziali validate dal processo preposto al servizio. Attualmente le categorie di utenza interessate sono: personale amministrativo, personale scolastico, aspiranti supplenti
f) Semplificazione delle comunicazioni tra istituzioni scolastiche e aspiranti supplenti docenti tramite la PEO e la PEC	Ufficio IV	Cittadini iscritti nelle graduatorie d'istituto, e registrati sul sistema POLIS. Istituzioni scolastiche statali
g) Iscrizioni on line	Ufficio VII	Famiglie e studenti

a) Servizio di Supporto alla Comunicazione

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio di "Supporto alla Comunicazione" consiste in un insieme di attività tecnico-specialistiche volte a supportare le strutture del Ministero deputate alla comunicazione nell'elaborazione e diffusione dei contenuti oggetto di comunicazione.

Modalità di erogazione:

Supporto attraverso i siti internet ed altri canali collegati (Newsletter, forum, ecc)

Tipologia di utenza:

Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali, Ambiti Territoriali Provinciali, istituzioni scolastiche, docenti, studenti

Ufficio responsabile – Ufficio II della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Richiesta di pubblicazione a mezzo posta elettronica	Numero delle richieste evase / Numero richieste pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Capacità di evadere le richieste entro i tempi contrattualmente previsti	Numero delle richieste evase nei tempi previsti / Numero richieste pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento della base dati	30 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento della base dati	30 giorni
	Tempistiche di risposte	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata	Numero limite di giorni per l'aggiornamento della base dati dedicata in seguito alla richiesta dell'amministrazione	10 giorni
	Rendicontazione	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata	Numero limite di giorni per l'elaborazione e pubblicazione sulla base dati dedicata della rendicontazione mensile approvata	45 giorni
Efficacia	Conformità	Grado di adeguatezza del servizio alle specifiche di contratto	Numero di penali applicate per mancata conformità nell'esecuzione del servizio / Numero di penali applicabili per mancata conformità nell'esecuzione del servizio	100%
	Affidabilità	Verifica grado di soddisfazione dell'avvenuta pubblicazione della comunicazione	Numero di reclami / Numero totale di richieste	< 5%

b) Servizio di Supporto alla Governance

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il Servizio consiste nel supporto per tutte le necessità afferenti le esigenze specifiche dell'Amministrazione in tema di sistema informativo; comprende, inoltre, l'assistenza e consulenza ad alto livello nell'uso del sistema informativo.

Modalità di erogazione:

Supporto attraverso interventi diretti o via e-mail

Tipologia di utenza:

Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali e Ambiti Territoriali Provinciali

Ufficio responsabile – Ufficio II della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Valutazione dell'accessibilità al servizio da parte degli utenti	Numero delle richieste avviate / Numero richieste formulate in via definitiva	100%
Tempestività	Tempestività	Fornitura del servizio di consulenza nei tempi concordati col richiedente	Numero di consulenze pianificate, erogate nel rispetto dei tempi concordati / Numero totale di consulenze pianificate erogate	100%
			Numero di consulenze mensili non pianificate, erogate nel rispetto dei tempi concordati / Numero totale di consulenze mensili non pianificate erogate	≥ 96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata delle informazioni riguardanti i responsabili del servizio	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento base dati	30 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento base dati	30 giorni
	Tempistiche di risposte	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata	Numero limite di giorni per l'aggiornamento della base dati dedicata in seguito alla richiesta dell'amministrazione	10 giorni
	Rendicontazione	Pubblicazione su base dati MIUR dedicata	Numero limite di giorni per l'elaborazione e pubblicazione sulla base dati dedicata della rendicontazione mensile approvata	45 giorni

	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste di consulenze evase correttamente / Numero totale di richieste formulate	≥ 96%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	La % di risposte positive ai questionari compilati dagli utenti; Tale indicatore è applicabile se il numero dei questionari compilati è superiore al 30% del totale richiesto da compilare	>78%

c) Assistenza Utenti

Principali caratteristiche del servizio erogato

Servizio di assistenza agli utenti del portale SIDI e dei portali Potis e ScuolaMia in merito alle seguenti problematiche:

- Richiesta informazioni
- Difficoltà operative
- Utilizzo errato delle funzioni
- Necessità di apportare correzioni e variazioni alle basi dati, al di fuori della tempistica stabilita
- Problematiche di natura tecnica.

Modalità di erogazione

Il personale dell'ufficio raccoglie le istanze degli utenti e fornisce le informazioni richieste o le soluzioni ai problemi autonomamente o interfacciandosi, eventualmente, con il servizio di consulenza e sviluppo software del fornitore. I canali gestiti sono: Sistema Automatico AOL; Posta elettronica; Fax; Posta ordinaria; Telefono

Tipologia di utenza

Amministrazione Centrale e Territoriale, Istituzioni scolastiche; Cittadini.

Ufficio responsabile – Ufficio III della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità canale telefonico/e-mail	Disponibilità canale telefonico/e-mail per singola procedura rilasciata	Numero di contatti (telefono e-mail) disponibili per singola procedura	>=1
	Accessibilità canale SIDI-AOL	Disponibilità accesso al sistema informativo	Numero di giorni disponibili per l'utilizzo del sistema AOL/numero di giorni disponibili per richiedere assistenza	100%
Tempestività	Tempestività	Frequenza di consultazione strumenti di assistenza da parte del personale dell'ufficio (telefono/e-mail/AOL)	Numero di giorni in cui si consultano gli strumenti di assistenza/numero di giorni in cui è possibile consultare gli strumenti di assistenza	>=95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il servizio e il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per la pubblicazione dell'informativa sul sito web	<=3
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per la pubblicazione dell'informativa sul sito web	<=3
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio erogato	Numero totale dei reclami evasi correttamente/numero totale dei reclami evasi	>=90%
	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	Numero di richieste di assistenza gestite con possibilità di registrare feedback positivo dell'utente/numero di richieste di assistenza gestite	>=70%
	Compiutezza	Esaustività del servizio erogato	Numero delle richieste di assistenza risolte positivamente al primo contatto/ numero di richieste di assistenza risolte	>=70%

d) Portale ScuolaMia

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il Portale ScuolaMia eroga i seguenti servizi alle famiglie degli studenti delle scuole statali di ogni ordine e grado (escluse le scuole dell'infanzia):

- comunicazioni eventi scolastici
- comunicazioni assenze/ritardi
- certificati scolastici.
- pagelle
- prenotazione colloqui
- rendimento scolastico
- pagamenti

I servizi sono attivati ed erogati dalle segreterie scolastiche.

Sono previste procedure di accreditamento/registrazione sia per le scuola che per le famiglie.

Modalità di erogazione

Per le segreterie scolastiche accreditate: trasferimento dati automatizzato dai pacchetti gestionali locali al portale ScuolaMia; portale web ScuolaMia (<https://scuolamia.pubblica.istruzione.it>) area Scuola tramite username e password SIDI.

Per le famiglie accreditate: portale web ScuolaMia (<https://scuolamia.pubblica.istruzione.it>) area Famiglie, tramite username e password ottenute in seguito a riconoscimento fisico presso le segreterie scolastiche.

Tipologia di utenza

Genitori/tutori degli studenti delle scuole statali, studenti maggiorenni, personale delle segreterie scolastiche

Ufficio responsabile - Ufficio III della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accreditamento scuole primarie	Percentuale scuole primarie che hanno attivato almeno un servizio	Numero scuole primarie accreditate / numero totale scuole primarie * 100	50%
	Accreditamento scuole secondarie di I grado	Percentuale scuole secondarie di I grado che hanno attivato almeno un servizio	Numero scuole secondarie di I grado accreditate / numero totale scuole primarie * 100	50%
	Accreditamento scuole secondarie di II grado	Percentuale scuole secondarie di II che hanno attivato almeno un servizio	Numero scuole secondarie di II grado accreditate / numero totale scuole primarie * 100	70%
Efficacia	Attivazione servizio Comunicazioni eventi scolastici	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Comunicazioni eventi scolastici	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole accreditate * 100	90%
	Attivazione servizio Comunicazioni assenze/ritardi	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Comunicazioni assenze/ritardi	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole accreditate * 100	80%
	Attivazione servizio Certificati scolastici	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Certificati scolastici	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole accreditate * 100	90%
	Attivazione servizio Pagelle	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Pagelle	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole * 100	70%
	Attivazione servizio Prenotazione colloqui	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Prenotazione colloqui	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole accreditate * 100	20%
	Attivazione servizio Rendimento	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Rendimento scolastico	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole * 100	20%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	scolastico			
	Attivazione servizio Pagamenti	Percentuale scuole che hanno attivato il servizio Pagamenti	Numero scuole che hanno attivato il servizio / numero totale scuole accreditate * 100	30%
	Accreditamento famiglie	Numero di genitori/tutori/studenti maggiorenni accreditati	Numero di genitori/tutori/studenti maggiorenni accreditati	10%

d) Portale POLIS

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il "servizio di presentazione delle istanze on line" (Polis) consente al cittadino di partecipare ad un procedimento amministrativo, presentando un'istanza in modalità telematica.

Ha come obiettivo lo snellimento dei procedimenti amministrativi rappresentando un' alternativa di innovazione alle modalità cartacee.

Modalità di erogazione

Accesso tramite sito web alla sezione "Istanze on line".

Il processo delle Istanze On Line si articola in due momenti principali, il primo propedeutico al secondo:

- La "Registrazione" da parte dell'utente
- L'Inserimento dell'Istanza on line da parte dell'utente

Tipologia di utenza

Utenti in possesso di credenziali validate dal processo preposto al servizio. Attualmente le categorie di utenza interessate sono: personale amministrativo, personale scolastico, aspiranti supplenti.

Ufficio responsabile - Ufficio III della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità per fase di accreditamento	Numero di utenti che hanno accesso ai servizi Polis	Numero utenti registrati che terminano il processo di accreditamento	1.900.000
Tempestività	Tempestività	Tempo che intercorre dal momento in cui l'utente presenta l'istanza al momento in cui il sistema la prende in carico	Tempo di presentazione/ Tempo di presa in carico	100% Le operazioni avvengono in tempo reale.
Trasparenza	Disponibilità guide utente aggiornate per istanza	Guide utente pubblicate sul portale nella sezione dell'istanza	Valore SI/NO	SI
	Disponibilità FAQ aggiornate per istanza	FAQ aggiornate pubblicate sul portale	Valore SI/NO	SI
	Informazioni sui tempi di disponibilità della presentazione delle istanze	Informazioni pubblicate nella sezione dell'istanza	Valore SI/NO	SI
Efficacia	Numero procedimenti dematerializzati	Numero di istanze gestite dal portale	Numero di istanze gestite dal portale	30
	Disponibilità del servizio nel periodo di fruizione	Disponibilità temporale del servizio nel periodo di fruizione	% del tempo totale di disponibilità del servizio nel periodo richiesto	100%

g) Semplificazione delle comunicazioni tra istituzioni scolastiche e aspiranti supplenti docenti tramite la PEO e la PEC

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'obiettivo principale è quello di facilitare e migliorare la gestione delle comunicazioni tra le scuole e gli iscritti nelle apposite graduatorie di istituto, grazie all'utilizzo della Posta Elettronica Ordinaria (PEO) e la Posta Elettronica Certificata (PEC).

A tale scopo,

- le domande di inserimento nelle graduatorie d'istituto sono state raccolte tramite il portale POLIS (Presentazione On Line delle Istanze), che richiede obbligatoriamente il possesso di un indirizzo di PEO
- è stata fornita gratuitamente una casella di PEC, nell'ambito del servizio *Postacertificat@*, agli aspiranti supplenti iscritti nelle graduatorie d'istituto che ne hanno fatto richiesta: in questo modo, si è creato un canale preferenziale evitando ai cittadini di recarsi presso gli Uffici Postali per ottenere la PEC, al fine di favorire il successo dell'iniziativa
- è stata fornita gratuitamente una casella di PEC a tutte le istituzioni scolastiche statali, già in possesso di casella di PEO
- l'ufficio si è fatto carico anche di gestire tutte le interazioni con l'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), indispensabile per garantire la corretta comunicazione via PEC
- è stata automatizzata la procedura con cui le scuole effettuano le convocazioni dei supplenti, in modo che utilizzi i nuovi canali (SMS, PEO, PEC) per l'invio delle comunicazioni agli aspiranti
- la procedura SIDI per le convocazioni è stata integrata con Vivifacile, la piattaforma di comunicazione multicanale della Pubblica Amministrazione al servizio di cittadini, professionisti ed imprese

Per gli aspiranti supplenti che non hanno usufruito del canale preferenziale, rimasto attivo fino a dicembre 2011, rimane valida la possibilità di dotarsi in autonomia di una qualsiasi casella PEC e di comunicarla al sistema informativo MIUR, che dopo opportuna validazione la inserirà automaticamente nei nuovi processi di convocazione.

Modalità di erogazione

I supplenti iscritti nelle graduatorie d'istituto, che siano muniti di una casella di PEC (acquisita tramite il servizio gratuito per i cittadini *Postacertificat@*, o tramite un qualsiasi fornitore di PEC accreditato), possono comunicarne l'indirizzo al sistema informativo MIUR tramite la piattaforma POLIS (Presentazione On Line delle Istanze), su cui essi si sono già registrati all'atto della richiesta di inserimento nelle graduatorie stesse. Il sistema prevede una validazione della casella, per scongiurare ad esempio eventuali errori di digitazione, ed il suo successivo inserimento tra i recapiti ufficiali dell'aspirante.

Le istituzioni scolastiche sono dotate di una casella di PEC nel dominio *@pec.istruzione.it*, ed in corrispondenza di ogni avvio di anno scolastico gli indirizzi di tali caselle vengono aggiornati coerentemente con i nuovi bollettini ufficiali: è sempre il MIUR che si fa carico di riversare questi aggiornamenti sull'IPA.

Per le supplenze di durata superiore ai 10 giorni, la scuola utilizza un'applicazione del SIDI per visualizzare la graduatoria e selezionare gli aspiranti a cui inviare la convocazione: quest'ultima sarà veicolata attraverso un messaggio di PEC nel caso in cui sia la scuola che l'aspirante ne siano dotati, altrimenti attraverso PEO e SMS.

Tipologia di utenza

Cittadini iscritti nelle graduatorie d'istituto, e registrati sul sistema POLIS.

Istituzioni scolastiche statali.

Ufficio/i DG responsabile

Per l'ambito amministrativo: la Direzione Generale per il Personale Scolastico

Per l'ambito tecnologico: la Direzione Generale per gli Studi la Statistica e i Sistemi Informativi Ufficio IV

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni *	Descrizione dell'Indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità per la fase di comunicazione a POLIS dell'indirizzo PEC	Numero di aspiranti per i quali risultati presente su POLIS un indirizzo di PEC	N. aspiranti con indirizzo PEC valorizzato	220.000
Tempestività	Tempestività nella ricezione dell'indirizzo di PEC validato da parte della procedura di convocazione	Tempo intercorrente tra la convalida positiva dell'indirizzo PEC e la sua disponibilità ad uso della procedura di convocazione	(Data disponibilità per la procedura di convocazione) – (data avvenuta convalida indirizzo PEC dell'aspirante)	7 gg solari
Trasparenza	Disponibilità di guide utente e FAQ specifiche sul sito POLIS	Guida utente e FAQ aggiornate pubblicate sul sito POLIS	Valore SI/NO	SI
Efficacia	Tasso di semplificazione delle modalità di convocazione supplenti	% di supplenze conferite tramite la procedura di convocazione informatizzata	(n. transazioni effettuate tramite la procedura di convocazione informatizzata) / (n. annuale supplenze conferite in totale)	> 50%
	Prevalenza dell'utilizzo della PEC rispetto alla PEO	% di convocazioni inviate tramite PEC	(n. di mail inviate via PEC) / (n. di mail inviate via PEC o PEO)	> 50%

* Al fine di definire in modo più puntuale le dimensioni della qualità del servizio è possibile individuare le sottodimensioni come previsto dalla delibera n. 88/2010.

f) Iscrizioni on-line

Principali caratteristiche del servizio erogato

Pur rimanendo attiva la tradizionale procedura di iscrizione presso le Istituzioni scolastiche, a partire dall'anno scolastico 2011/2012 (per l'anno 2012/2013) le iscrizioni, per le prime classi della scuola primaria e per la scuola secondaria di primo e secondo grado, possono essere effettuate on line dal sito del MIUR. Il sistema è conforme alle regole tecniche del Sistema pubblico di connettività, ai principi stabiliti dal Codice dell'Amministrazione digitale e alle disposizioni del decreto legislativo n. 196/2003.

Modalità di erogazione

Al servizio si accede attraverso il sistema informativo del MIUR.

Tipologia di utenza

Famiglie e studenti

Ufficio responsabile – Ufficio VII della Direzione Generale degli Studi la Statistica e del Sistema Informativo.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni su come accedere al servizio	n. di servizi erogati via web/n. totale servizi	100%
Tempestività	tempestività	Tempo massimo dall'inoltro della domanda alla presa in carico, accettazione, registrazione dell'iscrizione	n. di prestazioni effettuata entro il tempo previsto/n. totale di richieste pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili/procedure di contatto	pubblicazione sul sito web dei nominativi e dei contatti dei responsabili e referenti del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
	tempistica	I termini di apertura/chiusura delle iscrizioni (febbraio/marzo) vengono comunicati ogni anno con circolare ministeriale	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1
Efficacia	Conformità	Regolarità	n. domande evase/n. totale	100%
	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	n. reclami pervenuti	0

Direzione Generale per gli Affari Internazionali

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_affari_inter

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
A b) Procedura di inclusione nell'elenco italiano delle scuole IBO di cui all'art. 2 legge 30 ottobre 1986, n. 738	Ufficio I	Scuole, studenti, famiglie
B c) Pagine internet (http://archivio.pubblica.istruzione.it/buongiorno_europa/index.shtml) "Buongiorno Europa"	Uffici II e III	Scuole, studenti, famiglie, Enti locali
C b) Sito Internet Fondi Strutturali (http://www.istruzione.it/web/istruzione/pon)	Ufficio IV	Scuole appartenenti al territorio delle quattro regioni italiane interessate dai Programmi Operativi Nazionali "Competenze per lo Sviluppo" (FSE) e "Ambienti per l'apprendimento" (FESR).
d) Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all'estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia	Ufficio V	Scuole italiane e straniere di ogni ordine e grado; giovani laureati italiani e stranieri provenienti dai Paesi europei con i quali sono attivi gli accordi internazionali di scambio (Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Regno Unito e Spagna.)

a) Procedura di inclusione nell'elenco Italiano delle scuole IBO di cui all'art. 2 legge 30 ottobre 1986, n. 738.

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'IBO (International Baccalaureate Organization) è una fondazione educativa non-profit i cui programmi sono seguiti in 141 Paesi. L'Italia dal 1986 ha scelto di riconoscere a tale Diploma un valore equivalente ad alcuni diplomi nazionali di scuola superiore. Il riconoscimento non è automatico, e scaturisce da una procedura che valuta la presenza, nell'offerta formativa delle singole scuole richiedenti, di una tabella di materie normativamente stabilite. Al Diploma conseguito presso le scuole che abbiano positivamente superato la procedura è riconosciuta l'equipollenza se lo studente, nel biennio finale della scuola superiore, ha seguito un programma di studi nell'ambito di tale tabella di materie. La DGAI gestisce il servizio di consistente nella ricezione delle domande, nell'istruttoria e nell'emissione dei Decreti Direttoriali di inclusione nella lista di cui all'art. 2 della legge 30 ottobre 1986, n. 738; il servizio include le opportune attività di controllo nonché l'informazione dell'utenza ed il rapporto organizzativo con l'IBO di Ginevra, comprendente scambi di informazioni e verifiche congiunte.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato per via analogica, mentre le informazioni all'utenza ed i contatti con l'IBO di Ginevra sono assicurati per via informatica, in almeno due lingue; *a partire dal 2012*, le informazioni rilevanti e le liste di scuole, redatte in italiano e inglese, saranno disponibili su un apposito spazio web e fruibili da tutto il pubblico interessato.

Tipologia di utenza

Il riconoscimento dei titoli IB ha due tipologie di utenti diretti: le scuole straniere (aventi sede in Italia o all'estero) richiedenti l'inclusione nell'elenco, e gli studenti che seguono i programmi di studi corrispondenti. Trattandosi di scuola media superiore, e quindi di studenti tipicamente di età inferiore ai diciotto anni, anche le famiglie sono da considerarsi utenti del servizio.

Ufficio DGAI responsabile - Ufficio I

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'Indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità analogica	facile individuabilità dell'Amministrazione responsabile, assicurata attraverso la diffusione dell'informazione anche attraverso la collaborazione con l'IBO e con gli Uffici di rappresentanza diplomatica e consolare all'estero	percentuale di richieste di inclusione negli elenchi pervenuti direttamente alla Direzione Generale competente	95%
	accessibilità web	(<i>da fine 2012</i>) reperibilità delle informazioni rilevanti e delle liste sul sito internet della DGAI	percentuale dei moduli di domanda e del dettaglio dei requisiti pubblicati sul sito internet della DGAI	100%
Tempestività	conclusione del procedimento	tempo medio di emanazione del Decreto Direttoriale una volta pervenuta all'Ufficio la domanda, se completa; tempo medio dell'invio di richiesta di integrazione istruttoria una volta pervenuta la domanda incompleta	numero di giorni lavorativi dal ricevimento della domanda	15 gg
	tempestività di aggiornamento della lista analogica	tempo medio dell'invio agli Enti destinatari delle notifiche di legge relative all'inserimento di nuovo Istituto nella lista	numero di giorni lavorativi successivi all'emanazione del Decreto Direttoriale di inclusione	5 gg

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	tempestività di aggiornamento della lista web	(da fine 2012) tempo medio di aggiornamento dell'elenco web	numero di giorni lavorativi intercorrenti tra l'emanazione del Decreto Direttoriale di inclusione e la richiesta di pubblicazione sul sito web	5 gg
Trasparenza	responsabili	indicazione dell'articolazione Amministrativa precedente	percentuale di risposte a quesiti o richieste di informazioni recante chiara indicazione del funzionario referente per l'istruttoria	100%
	procedure di contatto	(da fine 2012) indicazione degli indirizzi email e telefonici di riferimento informativo sul sito web	indicatore binario	SI'
Efficacia	affidabilità	correttezza degli atti	percentuale degli atti soggetti a successiva rettifica per errore dell'amministrazione precedente	inferiore al 2%

b) Pagine internet (http://archivio.pubblica.istruzione.it/buongiorno_europa/index.shtml)
 "Buongiorno Europa"

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio assicura la diffusione di informazioni relative alle istituzioni europee e nazionali operanti in materia di istruzione e formazione, nonché la divulgazione delle politiche europee per l'Istruzione e la formazione: il sito aggiorna inoltre l'utenza circa le iniziative specifiche attuate dalla Direzione Affari Internazionali a beneficio della Scuola italiana.

Il servizio mette a disposizione dell'utenza, in lingua italiana, la documentazione europea rilevante, ed in particolare, in tema di politiche comunitarie, la Relazione finale e i documenti ufficialmente approvati nei Consigli Istruzione dell'Unione Europea.

Il servizio contiene una raccolta di siti utili nazionali e internazionali su tematiche di settore, ed i *link* alle maggiori banche dati nazionali ed europee in materia di istruzione e formazione.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato via web.

Tipologia di utenza

L'utenza specifica è rappresentata dal mondo della Scuola (scuole, studenti, famiglie) nonché da una varietà di *stakeholder* (prevalentemente Enti locali) interessati alla realizzazione nel territorio di iniziative (anche in forma di partenariato) finanziate a valere su azioni o programmi comunitari in materia di istruzione e formazione. Il sito è anche destinato ad un'utenza più ampia, composta dal pubblico interessato agli sviluppi delle politiche europee di settore.

Ufficio DGAi responsabile - Uffici II e III

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'Indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità web	segnalazione all' utenza specifica della pubblicazione sul sito di notizie significative, attraverso la pubblicazione di informazioni di contatto sulla web intranet del MIUR	percentuale dei bandi di concorso di settore emanati dalla DGAi e pubblicati sul sito "Buongiorno Europa" di cui è dato avviso mediante web intranet MIUR	100%
Tempestività	tempestività di aggiornamento delle relazioni finali e dei documenti approvati dai Consigli Istruzione	tempo medio di pubblicazione della documentazione successivamente alla pubblicazione della versione italiana sul sito UE	scostamento in giorni rispetto alla data di pubblicazione sul sito dell'UE	30 gg
Trasparenza	responsabili	indicazione dell' articolazione Amministrativa procedente	percentuale di bandi di concorso recanti chiara indicazione dell'articolazione Amministrativa procedente	100%
	procedure di contatto	indicazione di indirizzi email di riferimento informativo per i singoli bandi di concorso	percentuale di procedure per le quali è pubblicata chiara indicazione di uno o più indirizzi email di contatto	100%
Efficacia	affidabilità	correttezza degli atti pubblicati	percentuale degli atti pubblicati sul sito soggetti a successiva rettifica per errore dell'Amministrazione	inferiore al 2%

c) Sito Internet Fondi Strutturali (<http://www.istruzione.it/web/istruzione/pon>)

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio assicura la trasparenza, l'informazione e la notifica relativamente alle procedure connesse alla fruizione, da parte delle scuole, dei benefici previsti dai Programmi Operativi Nazionali "Competenze per lo Sviluppo" (FSE) e "Ambienti per l'apprendimento" (FESR).

In particolare, il servizio mette a disposizione dell'utenza materiale formativo, esplicativo e divulgativo a vari livelli (dall'informazione di base ai percorsi formativi *on line* per docenti), una banca dati normativa, un supporto alla progettualità contenente anche la modulistica necessaria per la presentazione delle domande e delle comunicazioni connesse alle suddette procedure, le liste dei beneficiari degli interventi finanziati (per la massima trasparenza nei confronti del pubblico), nonché materiale relativo alle annualità precedenti ed informazioni circa i diversi soggetti istituzionali coinvolti, con i relativi *link* informatici. Il servizio consente all'utenza di effettuare online, su spazio accessibile mediante password, procedure relative alla presentazione delle domande e ai successivi eventuali sviluppi istruttori. Sul sito sono inoltre pubblicati i *link* ai siti web delle singole scuole beneficiarie, sui quali vengono pubblicati gli atti relativi alle gare e alle procedure di aggiudicazione dei vari servizi previsti per l'attuazione dei rispettivi progetti, comprese le procedure per la selezione degli esperti e per l'acquisizione di tecnologie.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato via web.

Tipologia di utenza

Scuole appartenenti al territorio delle quattro regioni italiane interessate dai Programmi Operativi Nazionali "Competenze per lo Sviluppo" (FSE) e "Ambienti per l'apprendimento" (FESR).

Ufficio DGAI responsabile - Ufficio IV

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità web	informazioni web su come usufruire dei servizi	percentuale delle variazioni tecniche delle modalità di fruizione segnalate all'utenza sul sito	100%
Tempestività	tempestività di aggiornamento normativo	tempo medio di pubblicazione dei nuovi bandi	scostamento in giorni rispetto alla data di emissione	10 gg
	tempestività di pubblicazione di notifiche	tempo medio di pubblicazione degli elenchi dei soggetti beneficiari (la notifica si realizza mediante pubblicazione)	scostamento in giorni rispetto al provvedimento di approvazione	10 gg
Trasparenza	responsabili	indicazione dell'articolazione Amministrativa precedente	percentuale di documenti di indicazione di una procedura recanti chiara indicazione dell'articolazione Amministrativa precedente	100%
	procedure di contatto	indicazione degli indirizzi email di riferimento informativo per le singole procedure	percentuale di procedure per le quali è pubblicata chiara indicazione di uno o più indirizzi email di contatto	100%
Efficacia	affidabilità	correttezza degli atti pubblicati	percentuale degli atti procedurali soggetti a successiva rettifica pubblicati sul sito	inferiore al 2%

d) Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all'estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio assicura la gestione delle procedure connesse alla fruizione, da parte delle scuole italiane, della presenza di assistenti madrelingua di lingua straniera sulla base di specifici accordi internazionali di scambio; il servizio coordina inoltre la partecipazione di giovani laureati italiani ai reciproci programmi di assistentato presso scuole straniere.

Secondo criteri di efficienza e trasparenza, l'informazione e la notifica relative al servizio sono diffuse attraverso la piattaforma http://archivio.pubblica.istruzione.it/dg_affari_internazionali/area_assistenti.shtml (contenente anche materiale normativo e informativo), che permette alle scuole italiane di presentare *on line* richiesta di un assistente di lingua straniera per l'anno scolastico successivo, nonché ai giovani laureati italiani di presentare *on line* domanda di partecipazione alla selezione. Uno spazio protetto da password consente inoltre di accedere informaticamente alle graduatorie provvisoria e definitiva, e di visualizzare in dettaglio i punteggi attribuiti.

L'intero iter procedimentale, comprensivo delle sostituzioni e della gestione delle rinunce, è svolto in modalità informatica.

Il servizio include attività di formazione preliminare degli assistenti di lingua, attualmente svolto per via analogica e in presenza. Entro il 2012, la piattaforma web ospiterà un *network* riservato permanente dedicato ad attività formative e fruibile dagli assistenti di lingua italiani e stranieri.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato via web, per via analogica ed in presenza.

Tipologia di utenza

Scuole italiane e straniere di ogni ordine e grado; giovani laureati italiani e stranieri provenienti dai Paesi europei con i quali sono attivi gli accordi internazionali di scambio (Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Regno Unito e Spagna.)

Ufficio DGAI responsabile - Ufficio V

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità web	informazioni web su come usufruire dei servizi	percentuale delle variazioni tecniche delle modalità di fruizione segnalate all'utenza sul sito	100%
	Accessibilità fisica	partecipazione ad attività di formazione in presenza	percentuale di assistenti di lingua destinati alle scuole italiane che hanno accesso alle iniziative di formazione	90%*
Tempestività	tempestività di pubblicazione di notifiche	tempo medio di pubblicazione dei bandi e degli elenchi dei soggetti beneficiari (la notifica si realizza attraverso la pubblicazione)	scostamento in giorni rispetto al provvedimento di approvazione	10 gg
Trasparenza	responsabili	indicazione dell'articolazione Amministrativa precedente	percentuale di documenti di irriduzione di una procedura recanti chiara indicazione dell'articolazione Amministrativa precedente	100%
	procedure di contatto	indicazione degli indirizzi email di riferimento informativo per le singole procedure	percentuale di procedure per le quali è pubblicata chiara indicazione di uno o più indirizzi email di contatto	100%
Efficacia	affidabilità	correttezza degli atti pubblicati	percentuale degli atti pubblicati sul sito soggetti a successiva rettifica per errore dell'Amministrazione	inferiore al 2%

* la percentuale non può corrispondere al 100% a causa dei meccanismi di rinuncia e sostituzione.

Dipartimento per l'Istruzione

Direzione generale per gli ordinamenti Scolastici

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_ordinamenti

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondaria di I e II grado	Ufficio I e VI	cittadini comunitari in possesso di titoli di studio di scuola secondaria di I e II grado;
b) Fornitura di diplomi secondari di I e II grado nonché diplomi di abilitazione alle libere professioni	Ufficio I	Abilitati alle libere professioni – studenti che hanno superato l'esame di Stato conclusivo del I e II ciclo di istruzione
c) Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti nelle scuole di ogni ordine e grado	Ufficio I e II	Tutti gli studenti
d) Attività connesse al regolare svolgimento dell'anno scolastico	Ufficio I – III - V I – X	Tutti gli studenti, tutte le istituzioni scolastiche statali e paritarie, Associazione Italiana Editori. Enti locali
g) Riconoscimento titolo professionale acquisito all'estero. Direttiva CE/2005/36	Ufficio X	Docenti comunitari ed extracomunitari in possesso di abilitazione all'insegnamento conseguita all'estero

a) Servizio Erogato: Riconoscimento titolo professionale acquisito all'estero. Direttiva CE/2005/36

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Riconoscimento del titolo professionale conseguito all'estero per insegnamento nelle scuole italiane statali e paritarie di ogni ordine e grado

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato tramite presentazione di istanza in carta resa legale. Istanza corredata della documentazione necessaria. Erogazione del servizio tramite Decreto Direttoriale che accoglie o rigetta l'istanza

Tipologia di utenza:

Docenti comunitari ed extracomunitari in possesso di abilitazione all'insegnamento conseguita all'estero.

Ufficio responsabile – X

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pagine dedicate sul sito web - disponibilità telefonica, fax e-mail	Aggiornamento periodico spazio web. Numero di giorni di consulenza telefonica settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa comunitaria	4 mesi dalla presentazione dell'istanza con interruzione dei termini in caso di incompletezza della documentazione presentata	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Accesso agli atti/ricieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione di decreti direttoriali/numero di istanze presentate	100%

b) Servizio Erogato: Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondari di I e II grado

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Equivalenza dei titoli di studio italiani e stranieri di scuola secondaria di II grado per la partecipazione a pubblici concorsi.

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato tramite presentazione di istanza in carta semplice corredata della documentazione necessaria. Erogazione del servizio tramite emissione di parere che accoglie o rigetta l'istanza

Tipologia di utenza:

cittadini comunitari in possesso di titoli di studio di scuola secondaria di I e II grado

Ufficio responsabile Ufficio I e VI

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	2
	Multicanale	disponibilità telefonica, fax e-mail	Numero di giorni di consulenza telefonica settimanale	5
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	90 gg. dalla presentazione dell'istanza con interruzione dei termini in caso di incompletezza della documentazione presentata	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione di parere/numero di istanze presentate	100%

c) Servizio Erogato: Fornitura di diplomi secondari di I e II grado nonché diplomi di abilitazione alle libere professioni

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Fornitura agli USR diplomi conclusivi delle scuole del I e II ciclo di istruzione nonché i diplomi di abilitazione alle libere professioni

Modalità di erogazione:

Il servizio viene effettuato a seguito di presentazione di richiesta numerica. Erogazione del servizio tramite spedizione dei modelli di diploma ovvero ordinativi al Poligrafico dello Stato.

Tipologia di utenza:

Abilitati alle libere professioni – studenti che hanno superato l'esame di Stato conclusivo del I e II ciclo di istruzione

Ufficio responsabile Ufficio – I

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento pratiche settimanale	5
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	30 gg. dalla presentazione delle richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Trasmissione al Poligrafico degli ordinativi / nr. Richieste presentate. Trasmissione diplomi/numero abilitati alle libere professioni	100%

d) Servizio Erogato: Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti nelle scuole di ogni ordine e grado

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Predisposizione e diffusione dei bandi di gara, valutazione dei lavori/elaborati prodotti, proclamazione e premiazione dei vincitori

Modalità di erogazione:

Il servizio si attiva sulla base della presentazione di richiesta numeriche, finalizzato anche alla valorizzazione delle eccellenze.

Tipologia di utenza:

Tutti gli studenti

Ufficio responsabile: Ufficio I - II

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Pubblicazione bandi sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Tempo di pubblicazione	3
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Valutazione/graduatoria finale	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Pubblicazione siti web graduatorie finali. Premiazione	100%

e) Servizio Erogato: Attività connesse al regolare svolgimento dell'anno scolastico

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Predisposizione degli atti normativi a rilevanza esterna per il corretto funzionamento e svolgimento dell'anno scolastico: Iscrizioni, libri di testo, valutazione periodica e finale degli alunni, piani di riparto fondi per alunni con giudizio sospeso, sezioni primavera e scuole paritarie, calendario scolastico revisione delle indicazioni nazionali per il primo ciclo di istruzione.

Modalità di erogazione:

il servizio prevede l'emanazione di atti normativi secondari periodici.

Tipologia di utenza:

Tutti gli studenti, tutte le istituzioni scolastiche statali e paritarie, Associazione Italiana Editori. Enti locali

Ufficio responsabile: Ufficio I – III - V I – X

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale	Pubblicazione norme sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Tempo di pubblicazione Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento pratiche settimanale	3 - 5
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Pubblicazione atti nel rispetto dei tempi di articolazione dell'anno scolastico	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Nr. di comunicazioni evase/ Nr. di reclami	75%

Direzione generale per il Personale scolastico

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_personale

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) reclutamento dirigenti scolastici	Ufficio II	Organizzazioni Sindacali
b) assunzione del personale docente, educativo ed ATA	Ufficio III	Organizzazioni Sindacali
c) disciplina giuridica ed economica del personale docente ed educativo	Ufficio IV	Organizzazioni Sindacali, Uffici Scolastici Regionali.
d) disciplina giuridica ed economica del personale ATA	Ufficio V	Organizzazioni Sindacali, Uffici Scolastici Regionali.
e) formazione personale docente ed educativo	Ufficio VI	Organizzazioni Sindacali, enti di formazione
f) formazione personale dirigente ed ATA	Ufficio VII	Organizzazioni Sindacali
g) risorse finanziarie e contabilità	Ufficio VIII	Organizzazioni Sindacali
h) gestione del contenzioso	Ufficio IX	Avvocatura dello Stato, Uffici Scolastici Regionali
i) anagrafe nazionale dell'edilizia scolastica	Ufficio X	Regioni, Enti locali, Commissario straordinario Dipartimento protezione civile

a) Reclutamento Dirigenti Scolastici

Principali caratteristiche del servizio erogato:

coordinare ed indirizzare le procedure in materia di selezione e reclutamento dei Dirigenti Scolastici con definizione delle prove concorsuali; gestione dell'organico e dello stato giuridico dei Dirigenti Scolastici.

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali.

Ufficio responsabile Ufficio – II

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pagine dedicate sul sito web - disponibilità telefonica, fax e-mail	Aggiornamento periodico spazio web.	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabilità	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa, pertinenza del servizio erogato	Emissione dei bandi di concorso, decreti direttoriali	100%

b) Assunzione del personale docente educativo ed ATA

Principali caratteristiche del servizio erogato:

coordinamento in materia di reclutamento del personale docente, educativo ed ATA.

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali.

Ufficio responsabile Ufficio – III

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Disponibilità telefonica, fax e-mail	Numero di giorni di consulenza telefonica settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/ricieste	100%
Efficacia	Conformità	Conformità alla normativa, pertinenza del servizio erogato	Emissione dei bandi di concorso, decreti direttoriali	100%

c) Disciplina giuridica ed economica del personale docente ed educativo.

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Definizione dotazioni organiche nazionali e determinazione dei parametri per la loro ripartizione regionale; mobilità del personale docente ed educativo.

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione, direttive agli Uffici Scolastici Regionali.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali, Uffici Scolastici Regionali.

Ufficio responsabile - Ufficio IV

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

d) Disciplina giuridica ed economica del personale ATA

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Definizione dotazioni organiche nazionali e determinazione dei parametri per la loro ripartizione regionale; mobilità del personale ATA.

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione, direttive agli Uffici Scolastici Regionali.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali, Uffici Scolastici Regionali.

Ufficio responsabile - Ufficio V

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazione bandi sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

e) Formazione personale docente ed educativo.

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Linee di indirizzo e coordinamento per la formazione iniziale e permanente, nonché l'aggiornamento del personale docente ed educativo; .

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione, programmazione delle politiche formative a livello nazionale iniziali e permanenti per docenti e personale educativo.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali, enti di formazione.

Ufficio responsabile - Ufficio VI

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazioni sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

f) Formazione personale dirigente ed ATA

Principali caratteristiche del servizio erogato :

Linee di indirizzo e coordinamento per la formazione iniziale e permanente, nonché l'aggiornamento del personale dirigente ed ATA.

Modalità di erogazione:

relazioni sindacali con apertura di tavoli di contrattazione, programmazione delle politiche formative a livello nazionale per dirigenti ed ATA.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali.

Ufficio responsabile Ufficio - VII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazioni sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

g) Risorse finanziarie e contabilità

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Supporto tecnico-finanziario nei tavoli di contrattazione riguardante il personale del comparto scuola; gestione contabile delle risorse finanziarie della Direzione Generale del Personale della scuola.

Modalità di erogazione:

Redazione dei profili finanziari relativi allo stato giuridico del personale dirigente, docente, educativo ed ATA; redazione dei profili finanziari e contabili della Direzione Generale del Personale della scuola.

Tipologia di utenza:

Organizzazioni Sindacali.

Ufficio responsabile Ufficio - VIII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazioni sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei limiti di impegno finanziario stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della rendicontazione di pertinenza	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione delle schede di gestione contabile e finanziaria nonché dei decreti direttoriali connessi	100%

h) Gestione del contenzioso

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Gestione del contenzioso di competenza ministeriale a carattere generale, con particolare riferimento ai provvedimenti relativi al personale della scuola.

Modalità di erogazione:

definizione delle linee di indirizzo per la gestione del contenzioso di competenza degli uffici territoriali, nonché per la gestione del contenzioso in ambito disciplinare;

Tipologia di utenza:

Avvocatura dello Stato, Uffici Scolastici Regionali .

Ufficio responsabile Ufficio - IX

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'Indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazione dispositivi sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini delle memorie e degli atti giuridici di pertinenza	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione delle memorie e della documentazione pertinente	100%

i) Anagrafe nazionale dell'edilizia scolastica

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Gestione e potenziamento dell'anagrafe nazionale dell'edilizia scolastica con programmazione degli interventi strutturali connessi alla sicurezza nelle scuole in raccordo con le Regioni e gli EE.LL..

Modalità di erogazione:

individuazione delle priorità in materia di valutazione e promozione di appositi progetti in tema di sicurezza delle scuole; definizione di procedure connesse alla terziarizzazione dei servizi; indirizzi in ordine al dimensionamento e distribuzione territoriale .

Tipologia di utenza:

Regioni, Enti locali, Commissario straordinario Dipartimento protezione civile.

Ufficio responsabile Ufficio - X

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico all'ufficio	Numero di giorni di ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Pubblicazione sui siti web disponibilità telefonica, fax e-mail e richieste cartacee	Numero di giorni di consulenza telefonica e ricevimento settimanale	2
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini degli atti normativi di pertinenza	100%
Trasparenza	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità, pertinenza, eshaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

Direzione Generale per lo Studente , l'integrazione, la partecipazione e la comunicazione

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_studente

SINTESI CARTA DEI SERVIZI

Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) SOS bullismo	Ufficio III	Alunni di ogni ordine e grado (vittime, spettatori o autori di atti di bullismo) - Famiglie - Personale scolastico (dirigenti, docenti, personale ATA) - Enti e associazioni attive sul territorio
b) redazione iostudio		Le persone fisiche: docenti, studenti, genitori, personale scuola, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni
c) Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza		studenti, dalle Consulte Provinciali, sia Presidenti che Docenti referenti, gli utenti generici sono studenti, genitori, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.
d) Ufficio Relazioni con il Pubblico	Ufficio VIII	Le persone fisiche: docenti, alunni, genitori, personale scuola, studenti universitari, imprese. Enti , associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.
e) Biblioteca	Ufficio IX	Personale interno e pubblico esterno.

a) SOS bullismo

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio, attivo presso questo Ministero <<Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione>>, si articola nel seguente modo:

- il *Numero verde 800.66.69.69* riservato a tutti coloro che, per diverse ragioni e a vario titolo, desiderano ricevere informazioni sul fenomeno del bullismo nonché sulle modalità di prevenzione e contrasto dello stesso. Esso rappresenta un utile strumento per segnalare casi, ricevere supporto ed indicazioni utili per la gestione di situazioni di varia complessità.
- l'indirizzo di posta elettronica *bullismo@istruzione.it* come ulteriore canale di comunicazione per le scuole e le famiglie.
- il sito internet *smontailbullo.it* all'interno del quale sono disponibili informazioni specifiche sul fenomeno del bullismo, spunti di approfondimento ed aggiornamenti relativi alle iniziative e ai progetti promossi sul tema nelle diverse province e regioni.

Modalità di erogazione

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 10,00 – 13,00 / 14,00 – 19,00.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Il servizio si rivolge a:

- Alunni di ogni ordine e grado (vittime, spettatori o autori di atti di bullismo)
- Famiglie
- Personale scolastico (dirigenti, docenti, personale ATA)
- Enti e associazioni attive sul territorio

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione.

Le informazioni relative agli orari di apertura ed alle modalità di svolgimento del servizio sono consultabili sul sito web del MIUR alla pagina:

<http://www.smontailbullo.it/>

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana)	No
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite telefono, fax, posta, e-mail	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Invio della richiesta/invio della risposta	2-3 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni

	Procedure di Contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	4 giorni
	Tempistiche di Risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	3 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/10000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	100%

b) Redazione IOSTUDIO

Principali caratteristiche del servizio erogato

La Redazione "IoStudio – La Carta dello Studente" che opera all'interno del Ministero dell'Istruzione provvede alla:

- gestione del processo di stampa e distribuzione di "IoStudio - La Carta dello Studente" a tutti gli studenti regolarmente frequentanti le scuole secondarie di II grado statali e paritarie;
- gestione del Portale dello Studente www.istruzione.it/studenti, il Portale contiene tutte le informazioni in merito al progetto IoStudio, ma anche tutte le iniziative promosse del MIUR e dalle sue diramazioni periferiche dedicate agli studenti;
- gestione della rete interistituzionale e pubblico/privata di bene e servizi accessibile in modo agevolato da parte degli studenti. La rete oggi conta oltre 15mila esercenti aderenti;
- ideazione e creazione di campagne di comunicazione annuali e di materiale informativo e promozionale, che comprende anche la partecipazione ai principali saloni dell'orientamento nazionali, manifestazioni ed eventi nazionali;
- attivazione e gestione di help desk e canali di comunicazione (caselle mail, linee di fax, linee telefoniche dedicate, servizi di mailing list, newsletter, social network e forum) dedicati all'intera comunità scolastica, studenti, famiglie, segreterie scolastiche per fornire supporto e assistenza.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite telefono, posta e fax, caselle e-mail e web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le persone fisiche: docenti, studenti, genitori, personale scuola, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Direzione Generale dello Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione.

Tutte le informazioni sono consultabili sul sito web del MIUR: Portale dello Studente www.istruzione.it/studenti

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana)	NO
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero di spazi web da aggiornare / Numero si spazi web aggiornati	SI
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail / Numero totale delle richieste evase	SI

Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorni
	Procedure di Contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorni
	Tempistiche di Risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/10000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	100%

c) Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio è fruibile attraverso il Portale dedicato raggiungibile all'indirizzo: www.spazioconsulte.it nonché da un sistema di LINK interni al Portale istituzionale MIUR.

Il Portale consente, tra l'altro, la consultazione di tutta la normativa inerente la partecipazione studentesca, la possibilità di visionare l'attività di tutte le Consulte Provinciali a livello Nazionale, la conoscenza di tutte le circolari diramate dal MIUR e indirizzate alle CPS, gli eventi e i progetti indirizzati alla comunità studentesca.

Inoltre viene fornita assistenza a tutti i componenti delle Consulte provinciali, sia da un punto di vista normativo che da un punto di vista logistico-organizzativo.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, e-mail e attraverso form online disponibili all'interno del Portale.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Il sito è accessibile da parte di tutti gli studenti, dalle Consulte Provinciali, sia Presidenti che Docenti referenti, gli utenti generici sono studenti, genitori, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione.

Le informazioni relative agli orari di apertura ed alle modalità di svolgimento del servizio sono consultabili sul sito web del MIUR alla pagina:

www.spazioconsulte.it

o tramite casella di posta:

info@spazioconsulte.it

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana)	NO
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail / Numero totale delle richieste evase	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1-2 giorni
	Procedure di Contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorni

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	Tempistiche di Risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/100
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	100%

d) Ufficio Relazioni con il Pubblico

Principali caratteristiche del servizio erogato.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Ministero dell'Istruzione provvede a: informazioni su tutti i servizi, gli uffici e le pratiche amministrative (orari di ricevimento, modalità di accesso...) con possibilità di ritirare moduli di domande; Informazioni sulle principali competenze e sulle prestazioni di altri uffici; consultazioni di Gazzette Ufficiali, bandi di concorso, ricerca di materiale; navigazione guidata gratuita in internet per ricerche di leggi; Accettazione di suggerimenti e proposte fatte dagli utenti anche e soprattutto riferiti ai provvedimenti amministrativi emanati dall'Amministrazione; distribuzione di materiale informativo e su manifestazioni ed eventi. Favorire il raccordo tra la rete degli URP dell'amministrazione centrale e periferica al fine di promuovere progetti di comunicazione integrata e di attuare tecniche di ascolto dei cittadini; promuovere la semplificazione del linguaggio usato dalle amministrazioni pubbliche per la redazione dei loro testi scritti.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite lo sportello fisico di accoglienza, il telefono, la posta e il fax, le e-mail e il web.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Le persone fisiche: docenti, alunni, genitori, personale scuola, studenti universitari, imprese. Enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente:

Direzione generale dello studente e per la comunicazione

Ufficio Responsabile: Ufficio VIII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. di giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5giorni lavorativi a settimana)	5 giorni (3gg mattina e pomeriggio)
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare tramite internet, telefono e fax	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Si
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della presentazione	Giorno di invio della risposta- giorno di ricezione della richiesta	10 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni

		contatto		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità			
	Affidabilità	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami ricevuti/totale di prestazioni erogate all'utenza	< 5%
	Compiutezza			

e) Biblioteca

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione.

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, fax, e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Personale interno e pubblico esterno.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione.

Le informazioni relative agli orari di apertura ed alle modalità di svolgimento del servizio sono consultabili sul sito web del MIUR alla pagina:

<http://www.istruzione.it/web/istruzione/biblioteche-ed-emeroteca>

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell' indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana)	100 %
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero di spazi web aggiornati / numero di spazi web da aggiornare	100 %
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, e-mail	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, e-mail / Numero totale delle richieste evase	80 %
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Procedure di Contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	Tempistiche di Risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di comunicazioni	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/10000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	100%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per l'università, l'AFAM e la ricerca

Dipartimento per l'università, l'AFAM e la ricerca

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/uffici_supporto_universita

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Servizio di diffusione informazioni sulla valutazione e la qualità del sistema ricerca e formazione superiore sul sito del MIUR	Ufficio III del Dipartimento per l'Università, l'Alta formazione Artistica, Musicale e coreutica e per la Ricerca	L'utenza specifica è rappresentata dalle Università, dagli Enti di Ricerca pubblici e privati, dagli Istituti di alta formazione artistica musicale e coreutica; tuttavia sono interessati tutti gli stakeholders coinvolti nel processo di valutazione. Le informazioni sono destinate a tutto il pubblico interessato al processo della politica di valutazione.

a) Servizio di diffusione informazioni sulla valutazione e qualità del sistema ricerca e formazione superiore sul sito del MIUR

Principali caratteristiche del servizio erogato

L'ufficio III del Dipartimento che vigila sull'attività dell'ANVUR (Agenzia Nazionale per la Valutazione dell'Università e della Ricerca) fornisce, in particolare, il servizio di diffusione di informazioni riguardanti il settore della valutazione con link informatici alle varie aree tematiche e siti web di interesse nonché attraverso pagine informative disponibili nelle apposite sezioni del sito del MIUR.

Modalità di erogazione

Il servizio attualmente è erogato via web sul sito del Ministero nelle aree Università (http://www.istruzione.it/web/universita/valutazione), e Ricerca (http://www.istruzione.it/web/ricerca/valutazione).

Successivamente verrà erogato anche con riferimento all' AFAM (http://www.afam.miur.it/)

Tipologia di utenza

L'utenza specifica è rappresentata dalle Università, dagli Enti di Ricerca pubblici e privati, dagli Istituti di alta formazione artistica musicale e coreutica; tuttavia sono interessati tutti gli stakeholders coinvolti nel processo di valutazione.

Le informazioni sono destinate a tutto il pubblico interessato al processo della politica di valutazione.

Modulistica

L'Ufficio III ha predisposto uno specifico documento (*Linee guida per le attività di vigilanza dell'ANVUR*) che fornisce, sia al personale che opera presso il suddetto ufficio sia all'ANVUR, in quanto soggetto vigilato, le indicazioni utili anche all'espletamento del servizio in oggetto.

Responsabile del servizio

Dirigente dell'Ufficio III del Dipartimento per l'Università, l'Alta formazione Artistica, Musicale e coreutica e per la Ricerca

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità web	Segnalazione all'utenza nelle specifiche sezioni della pubblicazione sul sito ANVUR (www.anvur.org) di notizie significative	percentuale di notizie significative pubblicate sul sito MIUR rispetto alle notizie segnalate all'Ufficio dall'ANVUR	100%
Tempestività	Tempestività di pubblicazione delle informazioni	tempo medio di reazione alla segnalazione delle notizie da pubblicare	scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione	3 gg
Trasparenza	Responsabili	indicazione della struttura di riferimento	percentuale di informazioni e documenti pubblicati recanti chiara indicazione della struttura di riferimento	100%
	Procedure di contatto	indicazione dei recapiti telefonici/ email di riferimento informativo per le informazioni ed i documenti pubblicati	percentuale di informazioni e documenti per i quali è pubblicata chiara indicazione di uno o più recapiti telefonici/indirizzi email	100%
Efficacia	Affidabilità	correttezza degli atti pubblicati	percentuale degli atti pubblicati sul sito soggetti a successiva rettifica	inferiore al 2%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

**Direzione generale per l'università , lo studente , e il diritto allo studio
universitario**

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_universita

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario sul sito del MIUR	La direzione generale e tutti i dirigenti della DGUS	Università e privati cittadini
b) Servizio di riconoscimento titoli stranieri e equipollenza ed equivalenza, idoneità di titoli italiani	Ufficio IX	Privati cittadini italiani e stranieri
c) Servizio Pagamento compensi e missioni a componenti Commissioni ministeriali e organismi equiparati (tutti gli Uffici DGUS)	Tutti i dirigenti della DGUS responsabili dei capitoli di bilancio dedicati all'erogazione delle somme in base al provvedimento di assegnazione delle risorse	Singoli componenti degli organismi in questione

a) Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario sul sito del MIUR

Principali caratteristiche del servizio erogato

La Direzione Generale Università diffonde le informazioni relative alle sue funzioni nelle varie aree tematiche delle apposite sezioni del sito del MIUR; segnala inoltre la pubblicazione di decreti di pubblico interesse e facilita il collegamento a piattaforme informatiche che permettano la consultazione di documenti riservati.

Modalità di erogazione

Il servizio attualmente è erogato via web sul sito del Ministero nell'area Università (<http://www.istruzione.it/web/universita>)

Tipologia di utenza

L'utenza specifica è rappresentata dalle Università; tuttavia sono interessati anche studenti e privati cittadini. Le informazioni sono destinate a tutto il pubblico interessato agli aggiornamenti normativi, a informazioni circa i percorsi formativi universitari e post laurea.

Modulistica

Tutta la documentazione è liberamente accessibile dal sito.

Responsabile del servizio

Il Direttore Generale e tutti i dirigenti della DGUS.

Mappa delle dimensioni della qualità, dei relativi indicatori e valori standard (valori programmati)

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità web	Segnalazione all'utenza nelle specifiche sezioni della pubblicazione sul sito di notizie significative	percentuale di notizie significative pubblicate sul sito MIUR rispetto alle notizie segnalate	100%
Tempestività	tempestività di pubblicazione delle informazioni	tempo medio di reazione alla segnalazione delle notizie da pubblicare	scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione	3 gg
Trasparenza	responsabili	indicazione della struttura di riferimento	percentuale di informazioni e documenti pubblicati recanti la chiara indicazione dell'Ufficio di riferimento	100%
	procedure di contatto	indicazione dei recapiti telefonici/ email di riferimento informativo per le informazioni ed i documenti pubblicati	percentuale di documenti a carattere non normativo per i quali è fornita chiara indicazione del responsabile del procedimento (nominativo e e-mail)	100%
Efficacia	affidabilità	correttezza degli atti pubblicati	Percentuale degli atti pubblicati sul sito soggetti a successiva rettifica	inferiore al 2%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

b) Servizio di riconoscimento titoli stranieri e equipollenza ed equivalenza, idoneità di titoli italiani.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Riconoscimento del titolo straniero, equipollenze, equivalenze e idoneità di titoli italiani al fine di consentire ai possessori la partecipazione a pubblici concorsi, selezioni, iscrizione agli ordini professionali, ai fini di attività professionali aree sanitarie e industriali, per la fruizione della pensione di reversibilità, ai fini della prosecuzione degli studi, per godimento borse di studio, per l'inserimento in graduatoria ai fini dell'insegnamento.

Modalità di erogazione

Esame domande pervenute, verifica della regolarità formale della documentazione presentata, verifica della presenza dei requisiti indispensabili per attivare le relative procedure, acquisizione pareri obbligatori (CUN), organizzazione e realizzazione delle eventuali prove compensative. Emanazione di Decreto Ministeriale o Dirigenziale, di certificazione o di parere vincolante.

Tipologia di utenza

L'utenza è rappresentata da privati cittadini italiani e stranieri, da studenti italiani e stranieri, da professionisti italiani e stranieri.

Modulistica

Non esiste una modulistica; alcune istanze debbono essere corredate da marca da bollo.

Responsabile del servizio

Dirigente dell'ufficio IX

Mappa delle dimensioni della qualità, dei relativi indicatori e valori standard (valori programmati)

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero di giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno un funzionario dell'ufficio competente sul numero di giorni lavorativi annui	100%
	accessibilità multicanale	Accesso alle informazioni tramite telefono o email	Numero medio di giorni utili all'ottenimento delle informazioni richieste	1 giorno
Tempestività	tempestività	Numero di giorni necessari al completamento delle procedure comprese le verifiche e l'acquisizione di documentazione e pareri (CUN) prevista dalla normativa vigente in materia.	Numero dei servizi erogati nel tempo previsto	100%
Trasparenza	responsabili	indicazione del funzionario di riferimento	percentuale di informazioni sul funzionario di riferimento	100%
	procedure di contatto	indicazione dei recapiti telefonici/ email di riferimento per le informazioni relative alle procedure.	percentuale di informazioni relative a recapiti telefonici/indirizzi email	100%
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure seguite ai	Atti regolari / atti perfezionati	100%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

		sensi della normativa vigente		
--	--	----------------------------------	--	--

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento

c) Servizio Pagamento compensi e missioni a componenti Commissioni ministeriali e organismi equiparati (tutti gli Uffici DGUS)

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la liquidazione di compensi e missioni a componenti Commissioni ministeriali e organismi equiparati nonché organismi collegiali (CUN e CNSU)

Modalità di erogazione

Il servizio è svolto tramite l'emissione di mandati di pagamento su SICOGE gestiti da diversi Uffici della DGUS.

Tipologia di utenza

Singoli componenti dei citati organismi.

Modulistica

Gli interessati che abbiano partecipato a una riunione previa convocazione ufficiale devono presentare l'attestato di partecipazione e la documentazione giustificativa delle spese sostenute.

Responsabile del servizio

Tutti i dirigenti della DGUS responsabili dei capitoli di bilancio dedicati all'erogazione delle somme in base al provvedimento di assegnazione delle risorse.

Mappe delle dimensioni della qualità, dei relativi indicatori e valori standard (valori programmati)

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula dell'Indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	accessibilità fisica	Accesso agli uffici competenti	Numero di giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno un funzionario dell'ufficio competente sul numero di giorni lavorativi annui	100%
	accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio anche a seguito di presentazione delle istanze tramite posta ordinaria	Numero di richieste evase sul numero totale delle richieste a partire dalla data di disponibilità delle risorse sui pertinenti capitoli di spesa	100%
Tempestività	tempestività	Tempo tra ricezione richiesta completa di documentazione e inoltro del mandato all'Ufficio competente per la liquidazione della somma	Numero medio giorni intercorrenti tra ricezione della documentazione e inoltro documentazione all'UCB	60 gg
Trasparenza	Responsabili	Disponibilità contatti mail e telefonici dei dirigenti e funzionari responsabili.	Percentuale di informazioni rese/numero di informazioni richieste	100%
	Procedure di contatto	Telefonici, postali e informatici	Numero di giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno un funzionario dell'ufficio competente sul numero di giorni lavorativi annui	100%
Efficacia	Affidabilità	Regolarità dei pagamenti	Numero mandati inviati / Numero pagamenti andati a buon fine	≥ 98%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento

Direzione generale per l'alta formazione artistica, musicale e coreutica

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_alta_formazione

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Mappa del servizio di nomina degli aventi diritto su graduatorie nazionali	Ufficio III	Docenti inseriti nelle apposite graduatorie nazionali
b) Mappa del servizio trasferimenti personale	Ufficio III	Personale docente, tecnico e amministrativo in servizio presso le Istituzioni Afam

a) Mappa del servizio di nomina degli aventi diritto su graduatorie nazionali

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'individuazione degli aventi diritto alle nomine da graduatorie nazionali per la stipula di contratti a tempo determinato o indeterminato. – Ufficio III della direzione Generale

Modalità di erogazione

Comunicazione agli aventi diritto di assegnazione della sede

Tipologia di utenza

Docenti inseriti nelle apposite graduatorie nazionali

Responsabile del servizio

Dirigente Uff. III

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	accessibilità multicanale	Pubblicazione di tutte le disponibilità e le operazioni effettuate nel sito web – comunicazione tramite telegramma o fonogramma	Numero nomine conferite via fax o fonogramma / numero nomine	
Tempestività	tempestività	Concludere tutte le attività di diretta pertinenza dell'ufficio in tempo utile prima dell'inizio di ogni anno accademico compatibilmente con le autorizzazioni previste	Numero nomine conferite entro i termini / numero totale nomine da conferire	100%
Trasparenza	trasparenza	Pubblicazione sul sito web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web	15 g
	procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web	15 g
	tempistica di risposte	Pubblicazione sul sito web	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web	15 g
	eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web di eventuali spese di accettazione telegrafica ove prevista	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web	15 g
Efficacia	conformità	Regolarità del rispetto delle procedure	Numero di nomine conferite/ numero totale delle nomine	100%
	affidabilità	Mancanza di reclami	Numero di reclami presentati / numero risposte fornite dall'amministrazione	100%
	completezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di nomine effettuate entro i termini / numero totale dei posti disponibili	100%

b) Mappa del servizio trasferimenti personale

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede l'emanazione dei provvedimenti di trasferimento del personale delle Istituzioni Afam su domanda degli interessati e sulla base di apposita regolamentazione susseguente alla contrattazione con i sindacati – Ufficio III della Direzione Generale

Modalità di erogazione

Comunicazione delle operazioni di trasferimento

Tipologia di utenza

Personale docente, tecnico e amministrativo in servizio presso le Istituzioni Afam

Responsabile del servizio

Dirigente Uff. III

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Disponibilità di tutte le informazioni via web	Numero posti disponibili/numero posti pubblicati	100%
Tempestività	tempestività	Secondo specifica calendarizzazione di tutte le operazioni	Rispetto delle scadenze	100%
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle procedure di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	15 g.
	Tempistica di risposte	Secondo i tempi previsti dal contratto e dalle ordinanze applicative	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito	15 g.
Efficacia	Conformità	Regolarità del procedimento	Numero ricorsi presentati / numero ricorsi istruiti dall'amministrazione	100%
	Affidabilità	Regolarità del procedimento	Numero ricorsi presentati / numero ricorsi istruiti dall'amministrazione	100%

Direzione generale per il coordinamento e lo sviluppo della ricerca

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_uni_coordinamento

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Servizio di erogazione dei finanziamenti alla ricerca	Uff I - V - VI - VII	Soggetti esterni beneficiari dei contributi (compresi quelli previsti dall'art 2 del D.Lgs 297/99: imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici,..)
b) Servizio relativo al pagamento del 5 per mille dell'IRPEF	Uff. III	Soggetti dotati di personalità giuridica iscritti all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche
c) Servizio per la diffusione della cultura scientifica	Uff IV	1) Tabella Triennale: istituzioni private che per vocazione si occupano di diffusione della cultura scientifica; 2) Progetti annuali: ogni tipo di istituzione può essere finanziata (vengono finanziati in particolar modo scuole, università, orti botanici, osservatori astronomici); 3) Accordi di programma: istituzioni pubbliche e private che abbiano le qualità per gestire progetti pluriennali (soprattutto università, istituzioni pubbliche dello Stato, istituzioni private esperte nella divulgazione scientifica)

a) Servizio di erogazione dei finanziamenti alla ricerca

Principali caratteristiche del servizio erogato

- 1) Sostegno alle attività di ricerca svolte in ambito industriale attraverso le risorse del Fondo Agevolazioni alla Ricerca (FAR - D.Lgs 297/99) e le risorse comunitarie dei Programmi Operativi Nazionali
- 2) Finanziamento, attraverso appositi bandi, di progetti di ricerca di base di Rilevante Interesse Nazionale e di programmi di ricerca mission oriented, capaci di ampliare le basi di conoscenza e di sviluppare le nuove tecnologie emergenti, articolati in progetti che presentano un forte grado di interazione del sistema pubblico con il sistema delle imprese.

Modalità di erogazione

- 1) Esame domande pervenute attraverso la verifica della regolarità formale della documentazione presentata, del rispetto dei parametri tecnico-scientifici del progetto e del rispetto dei parametri economico-finanziari del soggetto proponente; emanazione Decreti Direttoriali di ammissione al finanziamento; emissione ordinativi di pagamento tramite UCB e/o Banca d'Italia in relazione agli stati di avanzamento lavori.
- 2) Emanazione appositi bandi sulla base delle risorse disponibili e successiva valutazione delle domande pervenute. Decretazione delle domande ammesse e successiva erogazione degli anticipi e dei contributi su stato di avanzamento progetti.

Tipologia di utenza

Soggetti esterni beneficiari dei contributi (compresi quelli previsti dall'art 2 del D.Lgs 297/99: imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici,...)

Modulistica

Modulistica prevista dal DM 593/00 e ss.mm.ii. e dai bandi PRIN e FIRB

Responsabile del servizio

Dirigenti Uff. I – V – VI - VII

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai competenti uffici della DGCSR del MIUR	Numero giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno 1 funzionario dell'uff. competente sul numero giorni lavorativi annui	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni disponibili su richiesta tramite siti web (es MIUR, SIRIO,...)	Numero medio di giorni utili all'ottenimento dell'informazione richiesta	2 giorni
Tempestività	Tempestività	Numero di giorni necessari al completamento delle procedure comprese le verifiche e l'acquisizione di documentazione prevista da leggi vigenti	Numero dei servizi erogati nel tempo previsto sul numero dei servizi erogati	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni dei responsabili	20 giorni
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento dell'archivio dati in caso di variazioni dei riferimenti dei responsabili	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle procedure di recupero del credito agevolato	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni della normativa di	10 giorni

			riferimento	
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure seguite ai sensi della normativa vigente	Atti regolari / atti perfezionati	100%
	Affidabilità	Corrispondenza tra gli importi erogati e quelli previsti nei decreti direttoriali di ammissione al finanziamento al netto di eventuali variazioni conseguenti a verifiche	Importi erogati ai beneficiari sul totale degli importi spettanti	100%
	Compiutezza	Decretazione ed erogazione di tutti i progetti le cui domande di finanziamento hanno avuto esito positivo	Numero progetti decretati / numero di progetti valutati con esito positivo	100%

** I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di una anno.*

b) Servizio relativo al pagamento del 5 per mille dell'IRPEF

Principali caratteristiche del servizio erogato

Adozione provvedimenti di spesa sul capitolo di bilancio inerente al pagamento del 5 per mille dell'IRPEF (atti di gestione del capitolo di spesa – adozione decreto e emissione OP)

Modalità di erogazione

Erogazione del contributo spettante a ciascun beneficiario come da elenco dell'Agenzia delle Entrate

Tipologia di utenza

Soggetti dotati di personalità giuridica iscritti all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche

Responsabile del servizio

Dirigente Uff III.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al competente ufficio della DGCSR del MIUR	Numero giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno 1 funzionario dell'uff. competente / numero giorni lavorativi annui	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni disponibili su richiesta tramite siti web (es sito MIUR,...)	Numero medio di giorni utili all'ottenimento dell'informazione richiesta	2 giorni
Tempestività	Tempestività	Numero di giorni necessari al completamento delle procedure comprese le verifiche e l'acquisizione di documentazione prevista da leggi vigenti	Numero dei servizi erogati nel tempo previsto sul numero dei servizi erogati	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni dei responsabili	20 giorni
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento dell'archivio dati in caso di variazioni dei riferimenti dei responsabili	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure seguite ai sensi della normativa vigente	Atti regolari / atti perfezionati	100%
	Affidabilità	Corrispondenza tra gli importi erogati e quelli previsti nell'elenco dell'Agenzia delle Entrate	Importi erogati ai beneficiari / importi spettanti	100%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

c) Servizio per la diffusione della cultura scientifica

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il pagamento dei contributi per la diffusione della cultura scientifica avviene attraverso tre strumenti:

- 1) Tabella Triennale: contributi per funzionamento di istituzioni che per vocazione si occupano di divulgazione della cultura scientifica (istituita una Tabella con validità tre anni contenete i beneficiari);
- 2) Progetti annuali: contributi per attività coerenti con le finalità della legge;
- 3) Accordi di programma: contributi per attività pluriennali coerenti con le finalità della legge.

Modalità di erogazione

Predisposizione di un piano di riparto degli stanziamenti disponibili tra i tre strumenti (di cui almeno il 60% per Tabella triennale e Accordi di programma) e successiva emanazione di un unico bando, a cui, dopo le necessarie selezioni da parte del CTS e, per la Tabella triennale, il parere delle Camere, segue la definizione per decreto dei beneficiari ammessi e le successive erogazioni.

Tipologia di utenza

- 1) Tabella Triennale: istituzioni private che per vocazione si occupano di diffusione della cultura scientifica;
- 2) Progetti annuali: ogni tipo di istituzione può essere finanziata (vengono finanziati in particolar modo scuole, università, orti botanici, osservatori astronomici);
- 3) Accordi di programma: istituzioni pubbliche e private che abbiano le qualità per gestire progetti pluriennali (soprattutto università, istituzioni pubbliche dello Stato, istituzioni private esperte nella divulgazione scientifica)

Responsabile del servizio

Dirigente Uff IV.

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai competenti uffici della DGCSR del MIUR	Numero giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno 1 funzionario dell'uff. competente / numero giorni lavorativi annui	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni disponibili su richiesta tramite siti web (es sito MIUR,...)	Numero di richieste evase sul totale delle richieste pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo necessario al completamento delle procedure di identificazione dei beneficiari e liquidazione dei contributi	Numero dei servizi erogati nel tempo previsto sul numero dei servizi erogati	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni dei responsabili	20 giorni
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento dell'archivio dati in caso di variazioni dei riferimenti dei responsabili	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web del MIUR del bando emanato	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni	10 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure seguite ai sensi della normativa vigente	Atti regolari / atti perfezionati	100%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

	Affidabilità	Corrispondenza tra gli importi erogati e quelli previsti nei decreti di ammissione al finanziamento	Importi erogati ai beneficiari / importi spettanti	100%
	Compiutezza	Erogazione di tutti i contributi decretati	Numero contributi decretati / numero di contributi erogati	100%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

Direzione generale per l'internazionalizzazione della ricerca

http://www.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/dg_uni_internazionalizzazione

SINTESI CARTA DEI SERVIZI		
Elenco servizi erogati	Ufficio Responsabile	Tipologia di utenza
a) Portale della ricerca internazionale * http://www.ricercainternazionale.it	I responsabili degli uffici competenti per gli atti pubblicati	l'utenza è rappresentata da tutti gli attori del sistema ricerca pubblico – privato (PMI , centri di ricerca, singoli ricercatori)
b) Sportello Informativo per l'accesso a ibandi connessi alle Joint technology iniziative, ai programmi ex art. 185 del trattato ed ai programmi Eranet	Responsabile dell'Ufficio "Ricerca e imprese"	Università, Centri di Ricerca pubblici e privato, Organizzazioni di Ricerca, Piccole e medie Imprese , Grandi Imprese, Organizzazioni di categoria
c) Sostegno alla ricerca internazionale svolta in ambito industriale	Responsabile dell'Ufficio "Ricerca e imprese"	Soggetti esterni beneficiari dei contributi (compresi quelli previsti dall'art 5 del D.Lgs 297/99: imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici,..)
d) Giornate informative per la partecipazione ai bandi del 7° programma quadro della ricerca dell'Unione Europea.	Responsabile dell'Ufficio III - Programmi Europei	Soggetti esterni (Tutti i soggetti previsti dalle regole di partecipazione del 7° Programma Quadro della Commissione Europea : imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici, organizzazioni di ricerca..)

* Tale servizio è attualmente solo parzialmente operativo. Entrerà a pieno servizio a decorrere da gennaio 2013.

a) Portale della ricerca internazionale

N.B. Tale servizio è attualmente solo parzialmente operativo. Entrerà a pieno servizio a decorrere da gennaio 2013.

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio assicura, anche ai sensi di quanto previsto dalla legge 150/2000, l'informazione sulle attività della Direzione generale per l'internazionalizzazione della ricerca e sulle iniziative da essa adottate.

Assicura, inoltre, la diffusione di tutte le informazioni relative alle iniziative europee ed internazionali in materia di ricerca e sviluppo con particolare riferimento alle seguenti :

- Iniziative di programmazione congiunta (Joint Programming Iniziative)
- Infrastrutture di ricerca;
- Piattaforme tecnologiche;
- Programmi ex art. 185 del trattato sull'Unione europea (AAL ed Eurostars)
- Iniziative tecnologiche congiunte (Joint Technology Iniziative);
- Eranet e CSA.

Con riferimento alle iniziative tecnologiche congiunte ARTEMIS ed ENIAC ed agli art. 185 EUROSTARS e AAL, il sito contiene i riferimenti normativi e una guida operativa per i proponenti italiani, nonché l'indicazione dei bandi in corso e i link ai siti di riferimento. Il sito, inoltre, mette a disposizione dell'utenza i principali atti normativi comunitari relativi alle predette iniziative.

Il servizio contiene studi specifici sulla partecipazione Italiana al 7° Programma Quadro, redatti a cura della DGIR, e anche i link al sito ufficiale del 7° programma quadro "www.cordis.europa.eu." e ai siti delle organizzazioni scientifiche internazionali .

Il sito assicura, infine, la massima diffusione dei bandi relativi ai progetti congiunti in materia di cooperazione scientifica bilaterale e dei progetti di ricerca scientifica e tecnologica bilaterale di "Grande Rilevanza" co-finanziati dal Ministero degli Affari Esteri

Modalità di erogazione : il servizio è erogato via web.

Tipologia di utenza : l'utenza è rappresentata da tutti gli attori del sistema ricerca pubblico – privato (PMI , centri di ricerca, singoli ricercatori)

Responsabile del Servizio : I responsabili degli uffici competenti per gli atti pubblicati

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Accessibilità		Completezza delle informazioni sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi web	n. ro informazioni fornite/ n.ro informazioni necessarie	100%
Tempestività		Tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate rispetto alle modifiche intervenute	n.ro giorni lavorativi	10 gg
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. ro giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	20 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. ro giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	20 gg
	Tempistica di risposta	Pubblicazione della tempistica programmata	n. ro giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento del sito web	10 gg

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Efficacia		Grado di affidabilità / correttezza degli atti pubblicati	n. ro informazioni soggette a rettifica / n. informazioni pubblicate	2%
Continuità		Capacità di garantire la fruizione del servizio in maniera continua e regolare in un determinato intervallo	n. ore giornaliere di fruizione del servizio	24 h
Equità		Capacità di garantire a tutti gli utenti lo stesso livello di informazioni	indicatore binario SI/NO	SI

b) Sportello Informativo per l'accesso ai bandi connessi alle Joint technology iniziative, ai programmi ex art. 185 del trattato ed ai programmi Eranet

Principali caratteristiche del servizio erogato:

Il servizio assicura trasparenza e supporto sulle procedure nazionali e internazionali seguite per il finanziamento dei partecipanti Italiani a progetti internazionali finanziati dal MIUR.

Il servizio fornisce chiarimenti sulla normativa applicata in ambito nazionale e sulle norme applicate a livello internazionale, inoltre favorisce la composizione delle controversie generate a livello internazionale.

Il servizio è anche somministrato da personale MIUR direttamente coinvolto come rappresentate nazionale nei programmi internazionali.

Modalità di erogazione

Via telefonica e via posta elettronica, inoltre con incontri diretti in ufficio programmati e non.

Tipologia di utenza

Università, Centri di Ricerca pubblici e privato, Organizzazioni di Ricerca, Piccole e medie Imprese, Grandi Imprese, Organizzazioni di categoria

Responsabile del Servizio : Responsabile dell'Ufficio "Ricerca e imprese"

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità temporale	Corrispondenza dell'orario di fruizione del servizio all'orario di servizio	Indicatore binario SI/NO	SI
	Accessibilità multicanale	Possibilità di fruire del servizio mediante contatti telefonici, posta elettronica ed incontri in loco previa appuntamento	Indicatore binario SI/NO	SI
Tempestività		Tempo di risposta alle richieste di informazione	Numero giorni lavorativi	MAX 7 gg.
Trasparenza		Identificazione del punto di contatto nazionale (NCP) per ogni programma	Indicatore binario SI/NO	SI
Efficacia		Grado affidabilità e correttezza degli atti pubblicati	n. informazioni soggette a rettifica / n. informazioni fornite	1 %
Elasticità		Capacità di adeguarsi al variare del volume delle richieste	indicatore binario SI/NO	SI
Equità		Capacità di garantire a tutti gli utenti lo stesso livello di informazioni	indicatore binario SI/NO	SI
Empatia		Capacità di fornire un servizio personalizzato ai diversi utenti	indicatore binario SI/NO	SI

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

c) Sostegno alla ricerca internazionale svolta in ambito industriale

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio assicura il sostegno alle attività di ricerca internazionale svolte in ambito industriale attraverso le risorse del Fondo Agevolazioni alla Ricerca (FAR) - D. Lgs 297/99).

Modalità di erogazione

1) Esame delle domande pervenute attraverso la verifica della regolarità formale della documentazione presentata, del rispetto dei parametri tecnico-scientifici del progetto e del rispetto dei parametri economico-finanziari del soggetto proponente; emanazione Decreti Direttoriali di ammissione al finanziamento; emissione ordinativi di pagamento tramite UCB e/o Banca d'Italia in relazione agli stati di avanzamento lavori.

2) Emanazione appositi bandi sulla base delle risorse disponibili e successiva valutazione delle domande pervenute. Emanazione del decreto di finanziamento delle domande ammesse, e successiva erogazione degli anticipi e dei contributi in base allo stato di avanzamento dei progetti.

Tipologia di utenza

Soggetti esterni beneficiari dei contributi (compresi quelli previsti dall'art 5 del D.Lgs 297/99: imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici...)

Modulistica

Modulistica prevista dal DM 593/00 e ss.mm.ii.

Responsabile del servizio : : Responsabile dell'Ufficio "Ricerca e imprese"

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai competenti uffici della DGIR del MIUR	Numero giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno 1 funzionario dell'uff. competente/ numero giorni lavorativi annui	95%
	Accessibilità multicanale	Informazioni disponibili su richiesta tramite i siti web istituzionali	Numero medio di giorni utili all'ottenimento dell'informazione richiesta	MAX 2 giorni
Tempestività	Tempestività	Numero di giorni necessari al completamento delle procedure, ivi comprese le verifiche e l'acquisizione della documentazione prevista dalla legislazione vigente	Numero dei servizi erogati entro i termini previsti dalle norme / numero dei servizi complessivamente erogati	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente e dei punti di contatto internazionali	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni dei responsabili	20 giorni
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento dell'archivio dati in caso di variazioni dei riferimenti dei responsabili	20 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle procedure di recupero del credito agevolato	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni della normativa di riferimento	10 giorni

Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure seguite ai sensi della normativa vigente	Atti regolari / atti perfezionati	100%
	Affidabilità	Corrispondenza tra gli importi erogati e quelli previsti nei decreti direttoriali di ammissione al finanziamento, al netto di eventuali variazioni conseguenti a verifiche	Importi erogati ai beneficiari / totale degli importi spettanti	100%
	Compiutezza	Decretazione ed erogazione di tutti i progetti le cui domande di finanziamento hanno avuto esito positivo	Numero progetti per i quali è emarato il decreto di ammissione al finanziamento / numero di progetti valutati con esito positivo	100%

** I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno*

d) Giornate informative per la partecipazione ai bandi del 7° programma quadro della ricerca dell'Unione Europea.

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio svolto in collaborazione con APRE, è rivolto a tutti i potenziali partecipanti ai bandi dei Programmi quadro della ricerca Europea

Modalità di erogazione

Nella giornata informativa sono illustrate tutte le caratteristiche dei bandi Europei e viene offerta la possibilità di incontrare un esponente della Commissione Europea per ulteriori approfondimenti su specifiche problematiche. Inoltre viene fornita una panoramica della partecipazione italiana al Programma Quadro della Ricerca

Tipologia di utenza

Soggetti esterni (Tutti i soggetti previsti dalle regole di partecipazione del 7° Programma Quadro della Commissione Europea : imprese, centri di ricerca, società, consorzi, università, enti pubblici, organizzazioni di ricerca..)

Modulistica

Modulo di partecipazione all'evento

Responsabile del servizio : Responsabile dell'Ufficio III - Programmi Europei -

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato*
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai competenti uffici della DGIR del MIUR da parte dei funzionari APRE	Numero giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza di almeno 1 funzionario dell'uff. competente/ numero giorni lavorativi annui	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni disponibili su richiesta tramite i siti web istituzionali	Numero medio di giorni utili all'ottenimento dell'informazione richiesta	MAX 2 giorni
Tempestività	Tempestività	Numero di giorni necessari per l'acquisizione della documentazione prevista per il servizio	Numero giorni lavorativi	MAX 10 gg.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente e dei punti di contatto internazionali	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web in caso di variazioni dei responsabili	20 giorni
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento dell'archivio dati in caso di variazioni dei riferimenti dei responsabili	20 giorni
	Affidabilità	Verifica della congruità delle informazioni	Informazioni verificate / totale delle informazioni nazionali e internazionali	100%
	Compiutezza	Presentazione delle informazioni sullo stato dell'arte del programma e delle regole del bando	Informazioni sul programma e regole/ Totale delle informazioni contenute nel bando	100%

* I valori sono indicativi e relativi al periodo di riferimento di un anno

