



UNISS

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI SASSARI

Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi

dell'Università degli Studi di Sassari

Premessa normativa

La **Carta dei Servizi** dell'Università degli Studi di Sassari è uno strumento fondamentale di trasparenza, partecipazione e miglioramento continuo, che definisce gli standard qualitativi dei servizi offerti e sancisce gli impegni dell'Ateneo nei confronti della propria comunità accademica e degli stakeholder esterni. Essa nasce come espressione della volontà dell'Università di garantire non solo prestazioni efficienti ed efficaci, ma anche un rapporto diretto, informato e partecipativo con gli utenti, che da destinatari passivi diventano attori centrali nel processo di valutazione e miglioramento dei servizi.

L'adozione della Carta si colloca all'interno di un quadro normativo consolidato e in evoluzione, che ha origine con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La **Legge n. 273/1995** ha successivamente previsto l'obbligo per tutti i soggetti pubblici erogatori di servizi di adottare una propria Carta dei Servizi, definendone la funzione di strumento di comunicazione, garanzia e controllo. Tali previsioni sono state rafforzate da ulteriori disposizioni legislative, tra cui il **D.Lgs. 150/2009**, il **D.Lgs. 33/2013** (art. 32), e il **D.L. 69/2013**, che ha attribuito all'**ANVUR** il compito di valutare l'efficienza delle attività amministrative delle università, in raccordo con i Nuclei di Valutazione interni.

La Carta rappresenta, pertanto, un impegno formale dell'Università a rendere i propri servizi misurabili e confrontabili, a garantire il rispetto di precisi **standard di qualità**, e ad assicurare un ciclo virtuoso di valutazione, comunicazione e miglioramento. Essa è uno strumento che consente di individuare chiaramente i **servizi erogati**, le **modalità di accesso**, i **responsabili di riferimento**, gli **indicatori** e gli **standard** che misurano la qualità delle prestazioni, in coerenza con le linee guida definite da CiVIT/ANAC e in armonia con il **Progetto Good Practice**, cui l'Ateneo partecipa attivamente.

In linea con i **principi fondamentali** stabiliti dalla normativa – **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia** – l'Università degli Studi di Sassari garantisce un accesso equo e trasparente ai propri servizi, si impegna a raccogliere e valorizzare il feedback degli utenti, e promuove un sistema di gestione orientato alla **qualità percepita**. L'obiettivo è duplice: da un lato, rendere i servizi più accessibili e adeguati alle esigenze della comunità universitaria; dall'altro, assicurare una rendicontazione chiara dei risultati raggiunti e delle aree di miglioramento.

1. Principi generali

La Carta dei Servizi di Uniss si ispira ai seguenti principi:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti:** parità di trattamento per tutti gli utenti, indipendentemente da genere, nazionalità, opinioni o condizioni personali.
- **Imparzialità:** obiettività e neutralità nelle procedure e nei comportamenti.
- **Continuità:** erogazione regolare e costante dei servizi, con comunicazione tempestiva di eventuali interruzioni.
- **Partecipazione:** coinvolgimento attivo dell'utenza (studenti, personale, stakeholder esterni) attraverso strumenti di comunicazione, segnalazioni e reclami.

- **Efficienza ed efficacia:** uso ottimale delle risorse e miglioramento continuo, con attenzione alla qualità percepita dai destinatari.

3. Gruppo di lavoro

Con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 1688/2025, Prot. n. 56854 del 03/06/2025 è stato istituito il Gruppo di lavoro per la creazione della Carta dei Servizi dell'Università di Sassari.

Il gruppo è stato composto assicurando il coinvolgimento di più uffici e competenze, al fine di garantire una visione integrata dei servizi di Ateneo.

Il gruppo ha il compito di:

- coordinare le attività progettuali e assicurare la coerenza complessiva;
- sviluppare strumenti digitali per la raccolta standardizzata delle informazioni;
- individuare i servizi in coerenza con il progetto *Good Practice* e definire i relativi dati e indicatori;
- svolgere attività di ricognizione, raccolta e verifica dei dati attraverso il coinvolgimento delle strutture interessate;
- curare l'elaborazione grafica della Carta dei Servizi e la predisposizione dei materiali di divulgazione.

3. Metodologia

La redazione della Carta dei Servizi segue tre riferimenti principali:

I riferimenti per la redazione della Carta dei Servizi da parte del Gruppo di Lavoro dell'**Università degli Studi di Sassari** sono:

- le indicazioni delle delibere della **CiVIT**, relative allo schema generale della Carta dei Servizi e alle informazioni da pubblicare sugli standard di qualità;
- il **Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO)**, con il quale deve essere perseguita la massima coerenza tra la programmazione e la misurazione della performance e gli standard di qualità definiti per i servizi erogati;
- il **Progetto Good Practice (GP)**, progetto a rilevanza nazionale a cui l'Ateneo partecipa, finalizzato a consentire un benchmark con altri atenei italiani su un set di macroservizi amministrativi, in termini di efficienza ed efficacia, per la definizione delle aree di servizio oggetto di analisi e per la mutuazione di indicatori di efficacia ed efficienza;

le **indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction)**, volte a rilevare il livello di soddisfazione percepita sulla qualità dei servizi erogati, attraverso i questionari promossi dal Progetto Good Practice e quelli sviluppati internamente, rivolti a studentesse e studenti, personale docente e ricercatore e personale tecnico-amministrativo.

Al fine di facilitare l'accesso e la consultazione della Carta dei Servizi da parte dell'utenza, i servizi offerti dall'Università degli Studi di Sassari sono stati organizzati secondo un approccio per processi,

strutturati in macroservizi. Ciascun macroservizio racchiude una serie di servizi specifici erogati agli utenti.

Di seguito si riportano gli ambiti tematici di riferimento, gli obiettivi strategici correlati e i relativi macroservizi, secondo la seguente articolazione:

AMBITI	OBIETTIVI STRATEGICI	MACROSERVIZI
A_DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI E INTERNAZIONALIZZAZIONE	1) Innovare la didattica universitaria e ampliare l'accesso alla formazione universitaria.	Supporto alla didattica per il I e II ciclo
		Supporto alla didattica Post lauream
	2)Potenziare i servizi per il benessere degli studenti per la riduzione delle disuguaglianze.	Job Placement
		Tutela dei diritti degli studenti
	3)Promuovere la dimensione internazionale dell'alta formazione e della ricerca	Internazionalizzazione studenti e dottorandi_ Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA
B_RICERCA E TERZA MISSIONE/IMPATTO SOCIALE	4) Promuovere le reti della ricerca e valorizzare la competitività del Paese.	Supporto tecnico all'attività di ricerca
	5) Favorire il trasferimento e lo scambio di conoscenze, valorizzando l'impatto sociale e il ruolo dell'Ateneo nella Società	Trasferimento tecnologico
		Public engagement
C_RECLUTAMENTO GOVERNANCE E GESTIONE DELLE RISORSE	6) Valorizzare il personale delle università anche attraverso gli incentivi alla mobilità	Gestione amministrativa personale non strutturato
		Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente
		Gestione amministrativa personale strutturato
		Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni
	7)Promuovere iniziative volte al benessere organizzativo del personale.	Servizi sociali e welfare
	9) Favorire la sostenibilità ambientale, migliorare le prestazioni energetiche e gli impatti dell'Ateneo sul clima e l'ambiente.	Sostenibilità e inclusione
		Edilizia_Nuovi interventi edilizi, Interventi sul costruito
		Approvvigionamenti e appalti Pianificazione e supporto amministrativo
		All'esecuzione del contratto
		Spazi
		Servizi generali
		ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa
		Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza
	10) Favorire la sostenibilità economico-finanziaria, l'efficienza e l'efficacia anche attraverso la digitalizzazione e la semplificazione dei processi.	Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione
		Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità
		Biblioteche
		Musei
		Affari legali
	11) Favorire azioni volte al miglioramento del sistema di Assicurazione della Qualità e azioni volte ad incentivare la partecipazione delle studentesse e degli studenti alla vita accademica	Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR
	12) Aumentare la responsabilità e la	Prevenzione della corruzione, trasparenza e tutela dei dati personali

	consapevolezza sui valori dell'integrità, della trasparenza e della prevenzione della corruzione.	Affari istituzionali e supporto organi collegiali
		Comunicazione esterna e relazioni coi media
		Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale

4. Struttura della Carta dei Servizi

Per ciascun servizio devono essere riportati:

- *Descrizione del servizio, ovvero le caratteristiche principali;*
- *Destinatari, tra i quali studenti, famiglie, docenti, imprese, cittadini, enti locali;*
- *Unità organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con l'indicazione dei contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);*
- *Modalità di erogazione, mediante le quali i destinatari interessati possono presentare richiesta e ottenere le informazioni necessarie;*
- *Modalità di reclamo;*
- *Link utili;*
- *Indicatori e standard di qualità (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia percepita)*

5. Indicatori e standard di qualità

Gli standard devono coprire almeno 4 dimensioni:

- **Accessibilità:**
 - Sede degli uffici
 - Giorni e orari di apertura al pubblico
 - Numero di personale operante nel Servizio
 - Tempo di attesa
 - Canali di comunicazione (telefono, PEC, web, sportello, ...)
- **Tempestività:**
 - Tempo massimo di erogazione del servizio
 - Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
 - Tempi di chiusura della richiesta
 - Tempi di risposta
 - Frequenza di erogazione del servizio erogato
- **Trasparenza:**
 - Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)

- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
 - Frequenza degli aggiornamenti
- **Efficacia:**
 - soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati di customer satisfaction)

6. Monitoraggio e revisione

- Il monitoraggio viene svolto annualmente tramite **indagini Good Practice** e questionari interni.
- I risultati confluiscono in un **rapporto di valutazione**, utile per aggiornare gli standard e individuare aree di miglioramento.
- La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni **due anni**, con indicazione della data di revisione e della versione.