



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

AREA Supporto strategico e comunicazione (ASSCO)

OBIETTIVO PIANO DELLA PERFORMANCE 11.1 - Anno 2015

DOCUMENTO OPERATIVO

**DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA'
DEL SERVIZIO ASSISTENZA AL CLIENTE**



1. INTRODUZIONE

Ai sensi dell'art. 13, comma 6, lett. f), del D. Lgs. n. 150/2009 (attuativo della Legge n.15/2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni), la CIVIT, ora ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), adotta le linee guida per la definizione degli Strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

Il D. Lgs. n. 33/2013 (di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) stabilisce, rispettivamente, all'art. 10, c. 5, che le pubbliche amministrazioni provvedano annualmente ad individuare i servizi erogati, agli utenti sia finali che intermedi e all'art. 32, c.1, che pubblicino la carta dei servizi o il documento concernente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

Per servizio pubblico, come precisato dalla CIVIT, al punto 1. Finalità e Definizioni - della propria delibera n. 88/2010, si intende: *“l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico e, soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti.”*

2. OGGETTO DEL PRESENTE DOCUMENTO

Il presente documento analizza il servizio Assistenza al cliente reso dall'Area ASSCO, in una prospettiva di continuo miglioramento della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza, coerentemente con il piano della performance ed il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

L'analisi in oggetto è effettuata mediante un percorso metodologico funzionale alla definizione degli standard di qualità, declinato dalle linee guida della CIVIT, emanate con le delibere nn. 88/2010 e 3/2012 per le finalità attuative delle disposizioni recate dal citato D. Lgs. 150/2009, in materia di Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance, nonché emanate dal D. Lgs.n. 198/2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.



3. PERCORSO METODOLOGICO

Il percorso metodologico funzionale alla definizione degli standard di qualità del servizio Assistenza al cliente in capo al settore URP - Ufficio Comunicazione dell'Area ASSCO implica lo sviluppo delle seguenti fasi:

- ✓ Analisi delle principali caratteristiche del servizio erogato;
- ✓ Analisi della tipologia di utenza che usufruisce del servizio;
- ✓ Definizione delle dimensioni rilevanti per la rappresentazione della qualità effettiva del servizio;
- ✓ Definizione di dimensioni aggiuntive eventualmente richieste dalla peculiarità del servizio erogato o dalla diversificazione dei servizi;
- ✓ Definizione (che tenga conto anche delle caratteristiche del sistema informativo esistente nell'amministrazione) di indicatori per una efficace misurazione della qualità della dimensione. La previsione di una pluralità di indicatori per ciascuna dimensione, deve essere tale da assicurare, comunque, la completa comprensibilità da parte degli utenti, evitando, tuttavia, inutili appesantimenti.

4. SINGOLE FASI DEL PERCORSO METODOLOGICO

4.1 PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO (*)

Il servizio Assistenza al cliente di cui al precedente punto 3 del presente documento, costituisce:

- servizio fruito solo da utenza esterna; []
- servizio fruito da utenza sia esterna che interna. [X]

4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE



Il servizio Assistenza al cliente di cui al precedente punto 3 del presente documento, costituisce:

- servizio conseguente ad una richiesta dell'interessato; [x]
- servizio non conseguente ad una richiesta dell'interessato. []

(se si tratta di servizio conseguente ad una richiesta dell'interessato). Nelle pagine web del settore URP è fornita una sintesi della normativa a cui soggiace il servizio o la prestazione richiesta, nonché resa estraibile on line la modulistica eventualmente occorrente per la fruizione del servizio o della prestazione ed indicati i nominativi ed i recapiti telefonici dei funzionari addetti [<http://www.uniroma1.it/ateneo/amministrazione/aree-e-uffici/area-supporto-strategico-e-comunicazione/ufficio-comunicazione/settore/urp>].

Nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web istituzionale sono contenute le informazioni, i dati, i documenti, ai sensi della vigente normativa in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, con particolare riferimento ai nominativi dei responsabili dei procedimenti ed ai relativi indirizzi di posta elettronica, www.uniroma1.it/sites/default/files/ElencoProcedimentiAmministrativi_7ottobre2013.pdf, a cui gli interessati possono far pervenire rispettive istanze, quesiti e documentazione.

Nella pagina www.uniroma1.it/posta-elettronica-certificata è pubblicato l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Amministrazione centrale di Sapienza per la ricezione della corrispondenza proveniente da una casella di posta elettronica certificata del mittente.

Il settore URP è aperto al pubblico nei giorni e negli orari stabiliti in via generale da Sapienza (lunedì/mercoledì/venerdì ore 10:00/12:00 – martedì e giovedì ore 14:00-15:45) e negli specifici orari stabiliti per esigenze connesse alla natura del servizio, opportunamente pubblicati sul sito web istituzionale e nelle rispettive pagine web di Area.

[Assistenza diretta e telefonica con operatore: lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 9.00 alle 12.00; martedì e giovedì, dalle 14.30 alle 16.30]

4.3 TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO



La CIVIT, nella citata delibera n. 88/2010, precisa che per utente si intende *“il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio pubblico”*.

I fruitori dei servizi e delle prestazioni prodotti in esito ai processi posti in essere presso le Aree dell'amministrazione di Sapienza e le relative sub articolazioni, esterni o partecipanti alla comunità universitaria, sono titolari di qualificate posizioni soggettive in relazione alla fruizione degli stessi.

Inoltre, seppur genericamente e non esaustivamente, si espone che:

- ✓ relativamente a prestazioni strumentali all'espletamento delle attività istituzionali, ne sono prevalentemente fruitori il personale docente, il personale tecnico-amministrativo, i dirigenti, gli studenti, in ragione dell'appartenenza alla comunità universitaria;
- ✓ relativamente a prestazioni consistenti in attività istruttorie e/o verifiche, previamente richieste da competenti pubbliche Autorità esterne, ne sono fruitrici le stesse Autorità richiedenti, che perseguono la realizzazione di un pubblico interesse.

Si indicano di seguito i fruitori del servizio di cui al precedente punto 3 del presente documento:

SERVIZIO	FRUITORE (**)
ASSISTENZA AL CLIENTE	Studenti
	Personale
	Enti pubblici e privati

4.4 DIMENSIONI RILEVANTI PER LA RAPPRESENTAZIONE DELLA QUALITA' EFFETTIVA DEL SERVIZIO

La qualità effettiva dei servizi è rappresentata ricorrendo a molteplici dimensioni. Nel presente documento, ai fini della descrizione degli indicatori e della definizione degli standard di qualità dei servizi, sono utilizzate le seguenti dimensioni e sottodimensioni richiamate e descritte nelle delibere CIVIT nn. 88/2010, 3/2012 e relativi allegati:

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI
Accessibilità	- Accessibilità fisica - Accessibilità multicanale
Tempestività	- Tempestività
Trasparenza	- Responsabili



	<ul style="list-style-type: none">- Procedure di contatto- Tempistica di risposta- Eventuali spese a carico dell'utente
Efficacia	<ul style="list-style-type: none">- Conformità- Affidabilità- Compiutezza

La CIVIT, nella deliberazione n. 3/2012, definisce le predette dimensioni come di seguito riportato:

- **ACCESSIBILITA'** – Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi.
- **TEMPESTIVITA'** – Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).
- **TRASPARENZA** – Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.
- **EFFICACIA** – Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

La valutazione di una integrazione delle suddette dimensioni ai fini della descrizione degli indicatori e della definizione degli standard di qualità dei servizi, mediante il ricorso a dimensioni aggiuntive, ha luogo in occasione dell'aggiornamento annuale dei servizi, degli indicatori e degli standard. Allo stato, sono utilizzate le dimensioni aggiuntive (indicate nella delibera CIVIT n. 3/2012) ai fini dell'inserimento nel questionario predefinito allegato al presente documento.

4.5 INDICATORI DI MISURAZIONE

La definizione data dalla CIVIT (nella delibera n. 88/2010) degli indicatori di misurazione è la seguente: *“gli indicatori sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile un certo fenomeno di interesse. Ad ogni indicatore è associato un valore programmato.”*



A ciascuna delle dimensioni di cui al precedente punto 4.4 del presente documento è associato un certo numero di indicatori che corrispondono a specificate sottodimensioni; il numero varia sulla base della complessità e della rilevanza della dimensione.

Gli indicatori hanno la finalità di garantire la comprensibilità, la completezza e l'efficacia della misurazione della dimensione ai fini della definizione degli standard di qualità.

Gli indicatori individuati dall'Area ASSCO per il servizio di cui al precedente punto 3 del presente documento sono i seguenti:

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Si/no
	Accessibilità multicanale	Accessibilità per e.mail	Si/no
		Accessibilità per telefono	Si/no
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o dai regolamenti	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute o da erogarsi d'ufficio
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo CV	Si
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web di tutte le informazioni aggiornate riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa	Si
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	No



Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/ Numero totale di pratiche
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto
	Compiutezza	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione, anche in funzione delle aspettative degli utenti e degli stakeholder principali	Si

5. STANDARD DI QUALITA'

Come affermato dalla CIVIT (delibera n. 88/2010), *“La definizione dell'indicatore e del valore programmato determina lo standard.”*

Lo standard di qualità ovverosia il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato, è il valore programmato, determinato dall'amministrazione, tendente ad un ottimale incremento della qualità del servizio o della prestazione, erogati all'utenza.

Al fine di evitare l'autoreferenzialità del processo di definizione degli standard di qualità, è acquisito in tale fase il parere dei principali stakeholder interni ed esterni di Sapienza, in merito alle effettive esigenze da soddisfare.

La programmazione dei valori richiede anche il ricorso a metodologie di benchmarking su analoghi servizi prodotti presso ulteriori pubbliche università.

Gli standard sono stabiliti ed aggiornati annualmente dall'amministrazione, entro la scadenza del 31 dicembre di ogni anno, e comunque antecedentemente all'adozione annuale del Piano della Performance, al fine della previsione di obiettivi di performance coerenti con il rispetto degli standard di qualità stabiliti.



L'aggiornamento annuale dei valori tiene conto dell'andamento dei risultati ottenuti nella erogazione dei servizi ed in particolare del risultato della indagine sul grado di soddisfazione dell'utenza.

I valori programmati rendono esplicito il percorso di miglioramento continuo della qualità nel tempo.

Gli standard di qualità sono pubblicati sul sito web di Sapienza nella sezione "Amministrazione Trasparente", al fine di un agevole accesso all'utenza. www.uniroma1.it/ateneo/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita

6. SCHEDE ESEMPLIFICATIVE DEI SERVIZI

Integra il presente documento la scheda esemplificativa del servizio per il servizio di cui al precedente punto 3 del presente documento.

La scheda è preceduta dalla seguente sintesi di processo:

Denominazione servizio	ASSISTENZA AL CLIENTE
Principali caratteristiche del servizio erogato	INPUT: <ul style="list-style-type: none">• Richiesta informazioni• Richiesta conferma autocertificazioni OUTPUT: Riscontro alla richiesta ricevuta
Modalità di erogazione	Scritta o verbale a seconda del canale utilizzato
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti; personale; enti pubblici e privati
Normativa/Regolamentazione interna	D. Lgs. 165/2000; L. 150/2000; D.P.R. 445/2000; L. 183/2011; regolamento interno sul funzionamento dell'Urp.
Responsabile	Daniela Vingiani
Risorse dedicate	4
Canali di accesso (apertura al pubblico, posta, e-mail, web, etc.)	Assistenza diretta e telefonica con operatore, in orario di apertura; risposta automatica con risponditore telefonico e informazioni su web 24/24 7/7; risposta via mail e sistema di trouble ticketing in orario di lavoro.
Tempi complessivi dall'input all'output	Risposta immediata nella maggior parte dei casi, richieste telefoniche o in presenza; risposta entro 48 ore lavorative per le richieste via mail; risposta entro 30 gg. lavorativi per le richieste di verifica delle autocertificazioni.
Spese di gestione	-



7. MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD

Il Direttore dell'Area ASSCO vigila sul rispetto, da parte del personale assegnato, degli standard quantitativi e qualitativi fissati dall'amministrazione, ai sensi dell'art. 21, comma 1-bis del D.Lgs. n. 165/2001

Nel corso dell'anno, con cadenza semestrale, il Direttore dell'Area ASSCO effettua un monitoraggio del rispetto degli standard di qualità dei servizi, determinati dall'amministrazione.

E' prevista la predisposizione di una regolamentazione, da adottarsi dall'Amministrazione, per il monitoraggio continuo e la verifica finale dell'effettivo rispetto degli standard di qualità definiti, a cui verrà data pubblicazione nella apposita sezione "Amministrazione Trasparente".

8. INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il sistematico ricorso a forme di coinvolgimento dei principali stakeholder, assume una valenza strategica ai fini della definizione e progressiva ottimizzazione degli indicatori e degli standard di qualità e dei servizi di cui è fatta esposizione nel presente documento ed al fine del miglioramento nel tempo dei risultati di generale efficacia dell'azione amministrativa.

Presso le pagine web dei Settori Afferenti all'Area ASSCO, unitamente alla modulistica ivi inserita per la rispettiva utenza, è scaricabile un questionario predefinito per la rilevazione del grado di soddisfazione in relazione alla qualità dei servizi erogati. La restituzione compilata da parte della specifica utenza, ai Settori dell'Area ASSCO, costituisce un chiaro contributo alla ottimizzazione degli aggiornamenti dei valori di qualità programmati.

Inoltre, con cadenza annuale ed in tempo utile ai fini dell'aggiornamento annuale degli standard, detto questionario è somministrato (mediante mail o diverso contatto) ad un campione significativo di utenti potenzialmente interessati.

Il questionario predefinito contiene:

- ✓ domande relative a tutte le dimensioni utilizzate nella definizione degli standard;



- ✓ domande relative a dimensioni aggiuntive, oggetto di valutazione dell'eventuale inserimento ai fini della definizione ed aggiornamento annuale degli standard;
- ✓ un'adeguata scala di valutazione per consentire una corretta espressione della propria opinione.

9. RECLAMI

Possono essere inoltrati eventuali reclami sul servizio, in modo formale e non anonimo, utilizzando una delle possibili modalità:

- ✓ mediante mail all'indirizzo : [urp@uniroma1.it]

Ai fini del reclamo, può essere utilizzato il relativo modulo scaricabile presso le pagine web dei Settori Afferenti all'Area.

Il funzionario responsabile del servizio redige, almeno annualmente, una relazione sui reclami ricevuti, da inoltrare a cura del Direttore dell'Area ASSCO al Presidio di qualità dell'Ateneo.

Il reclamo costituisce, comunque, efficace elemento di valutazione e di miglioramento dei servizi, in quanto fondato sulla partecipazione degli utenti.

(*) contrassegnare l'opzione corretta

(**) ad es.: soggetti esterni; personale docente; personale docente e non docente; dirigenti; personale T.A.; studenti; pubbliche Autorità esterne; stakeholder