



**SAPIENZA**  
UNIVERSITÀ DI ROMA

**AREA CONTABILITA', FINANZA E CONTROLLO DI GESTIONE**

**OBIETTIVO PIANO DELLA PERFORMANCE 11.1 - Anno 2014**

**DOCUMENTO OPERATIVO**

**DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITA'  
DEL SERVIZIO MISSIONI**



## 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 Missioni reso dall'Area Contabilità , Finanza e Controllo di Gestione, 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 Missioni in capo al settore Missioni, Anticipazioni, Utenze e Ripartizione Fondi ai Centri di Spesa incardinato nell'ufficio Gestione Entrate/Uscite e Flussi di Cassa dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione, 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 missioni di cui al precedente punto 3 del presente documento, costituisce:

- servizio fruito da utenza sia esterna che interna.

#### **4.2 MODALITA' DI EROGAZIONE**

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



- servizio conseguente ad una richiesta dell'interessato;

Nelle pagine web del settore Missioni, Anticipazioni, Utenze e Ripartizione Fondi ai Centri di Spesa, dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione, 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/areeuffici/dirufinpa/area-contabilita-finanza-controllo-gestione/ufficio-gestione-entrate-uscite/settore-missioni-utenze-fondi>

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](http://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](http://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 Missioni, Anticipazioni, Utenze e Ripartizione Fondi ai Centri di Spesa dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione, 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. Per la peculiarità del servizio offerto, e per le modalità di erogazione dello stesso (tramite email, web, ecc,) l'orario di apertura al pubblico va oltre quello stabilito in via generale da Sapienza, coincidendo con la presenza del personale del Settore (dalle ore 9 alle ore 17 dal lunedì al giovedì; dalle 8 alle 15 il venerdì).



### 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 (**)     |
|----------|-------------------|
| Missioni | Personale docente |
|          | Dirigenti         |
|          | Personale T.A.    |
|          | Soggetti esterni  |

### 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:



| <b>DIMENSIONI</b> | <b>SOTTODIMENSIONI</b>  |
|-------------------|---|
| Accessibilità     | - Accessibilità fisica<br>- Accessibilità multicanale   |
| Tempestività      | - Tempestività  |
| Trasparenza       | - Responsabili<br>- Procedure di contatto<br>- Tempistica di risposta<br>- Eventuali spese a carico dell'utente |
| Efficacia         | - Conformità<br>- Affidabilità<br>- 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 Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione per il servizio di cui al precedente punto 3 del presente documento sono i seguenti:

| <b>Dimensioni</b>    | <b>Sottodimensioni</b>    | <b>Descrizione indicatore</b>  | <b>Formula indicatore</b>  |
|----------------------|---------------------------|--|--|
| <b>Accessibilità</b> | Accessibilità fisica      | Apertura al pubblico   | Si   |
|                      | Accessibilità multicanale | Accessibilità per e.mail   | Si   |
|                      |                           | Accessibilità per telefono   | Si   |
| <b>Tempestività</b>  | Tempestività              | Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o dai regolamenti            | 500 documentazioni ricevute a cui corrispondono 423 ordinativi di pagamento emessi non è previsto dal regolamento un termine perentorio per la liquidazione; le pratiche sono evase nel termine previsto dalla normativa di 30 giorni ( legge 18 giugno 2009 n. 69 e successive modificazioni) |
| <b>Trasparenza</b>   | Responsabili              | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo CV | Si<br>(sul Sito Sapienza)  |
|                      | Procedure di              | Pubblicazione sul sito web di  | Si   |



|                  |                                      |  |  |
|------------------|--------------------------------------|--|--|
|                  | contatto                             | tutte le informazioni aggiornate riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa  |  |
|                  | Tempistiche di risposta              | Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista   | No                                     |
|                  | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | No (non previste spese)                |
| <b>Efficacia</b> | Conformità                           | Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento   | Tutte conformi al Regolamento Missioni |
|                  | Affidabilità                         | Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno   | Nessun reclamo nel 2014                |
|                  | 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 ovvero 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-qualit%C3%A0](http://www.uniroma1.it/ateneo/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0)



## 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:

|   |   |
|---|---|
| <b>Denominazione servizio</b>   | Missioni  |
| <b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>                    | <b>INPUT:</b> Richiesta dell'interessato <ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizzazione da parte dei Responsabili preposti</li><li>• Eventuale anticipo</li><li>•</li></ul> <b>OUTPUT:</b> ricezione domanda di liquidazione missione controllo e verifica documenti giustificativi delle spese |
| <b>Modalità di erogazione</b>   | Predisposizione modulistica in formato cartaceo   |
| <b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>                    | Personale docente, Dirigenti, Personale T.A. soggetti esterni   |
| <b>Normativa/Regolamentazione interna</b>                                 | Regolamento Missioni (emanato con D.D.G. 4768 del 3 dicembre 2014) entrato in vigore il 1 gennaio 2015.   |
| <b>Responsabile</b>   | Massimo Lucci   |
| <b>Risorse dedicate</b>   | N° 2 collaboratori Settore (Andrea Guida, Monica Monti)   |
| <b>Canali di accesso (apertura al pubblico, posta, e-mail, web, etc.)</b> | Apertura al pubblico, posta ordinaria, email, web)  |
| <b>Tempi complessivi dall'input all' output</b>                           | Inferiore a 30 giorni   |
| <b>Spese di gestione</b>  | nessuna   |

## 7. MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD

Il Direttore dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione 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 Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione 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 Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione, 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 (di prossima pubblicazione sul sito). La restituzione compilata da parte della specifica utenza, ai Settori dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione, 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 : massimo.lucci@uniroma1.it
- ✓ consegnando personalmente il reclamo al funzionario responsabile ai fini della ricezione del reclamo: Rag. Massimo Lucci.

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

Il funzionario responsabile del servizio redige, almeno annualmente, una relazione sui reclami ricevuti, da inoltrare a cura del Direttore dell'Area Contabilità, Finanza e Controllo di Gestione 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