



MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI – MCAIII  
SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI – SOC, CENTRO STUDI E SVILUPPO DI ATENE0 – C SSA

## CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI

Il D. Lgs. 97/2016 ha apportato importanti modifiche al D. Lgs. 33/2013 con particolare riferimento all'ambito di applicazione degli obblighi e delle misure di trasparenza della P.A., che di seguito si riportano nel dettaglio:

- **l'ambito oggettivo** del D. Lgs. 33/2013 non è più limitato alla sola individuazione degli obblighi di pubblicità e trasparenza delle P.A., ma è volto ad assicurare la libertà di accesso (cd. accesso civico), da parte di chiunque ai dati e documenti detenuti dalle P.A., nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti

- **Il nuovo accesso civico** (art. 6) è indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti, in relazione a tutti i dati e documenti detenuti dalle P.A., ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela degli interessi giuridicamente rilevanti. Il rilascio dei documenti richiesti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla P.A. per la riproduzione dei supporti materiali. Viene inoltre dettata una disciplina puntuale per tutelare eventuali controinteressati.

L'istanza può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, ed è presentata alternativamente ad uno dei seguenti uffici:

- all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;
- all'Ufficio relazioni con il pubblico;
- ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;
- al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.

**14) Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati** (art. 28) - Si estende ai gestori di pubblici servizi l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi o del documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

**18) Responsabile del Procedimento (art.35)** – La disposizione di cui all'art.35 sulla pubblicazione dei dati relativi alle tipologie di procedimento rimane sostanzialmente invariata, salvo la previsione dell'obbligo di pubblicare l'Ufficio responsabile del procedimento.

L'adempimento è previsto dall'art. 32, comma 1, del d.lgs. 33/2013, come novellato dall'art. 28 del d.lgs. n. 97 del 2016, che recita testualmente:

*Art. 32. Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*

*1. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.*

La Carta dei Servizi è dunque uno strumento di comunicazione atto a implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari, intesi non più come semplici attori passivi dei servizi medesimi. Rappresenta, quindi, uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ateneo si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei propri servizi e i relativi standard qualitativi. Si evidenzierà nella predetta pagina "Carta dei Servizi" che tutti i dettagli relativi ai procedimenti amministrativi dell'Ateneo (che in alcuni casi possono essere intesi come servizi) sono già resi pubblici sul Portale nella sezione "Statuto e Regolamenti", alla voce Regolamenti: procedimenti e nella sezione "Amministrazione Trasparente" del Portale, alla voce Attività e procedimenti.



MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI – MCAIII  
SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI – SOC, CENTRO STUDI E SVILUPPO DI ATENEO – CSSA

Con la Carta dei Servizi, l'Ateneo assume degli impegni nei confronti della propria utenza per la definizione e la pubblicazione dell'elenco complessivo dei servizi erogati agli utenti intermedi e finali, interni ed esterni.

### **OBIETTIVI**

Attraverso la Carta dei Servizi, la MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui si ispira la MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI sono:

#### *Uguaglianza*

La MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### *Imparzialità*

La MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

#### *Continuità*

La direzione della Direzione MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi la direzione della MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

#### *Partecipazione*

La Direzione MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della Direzione, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

#### *Efficienza ed Efficacia*

La Direzione della MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

### **VALIDITA' E REPERIBILITA'**

La Carta dei Servizi della DIREZIONE DELLA MACROAREA SERVIZI AGLI STUDENTI è reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo: <http://www.unirc.it/studenti.php>