



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO



DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO  
PER IL COORDINAMENTO  
DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA  
CON LE FUNZIONI DI GOVERNO

## **INDICE**

### **1. Premessa**

- 1.1. Che cos'è la carta dei servizi
- 1.2. La nostra carta dei servizi

### **2. Il Dipartimento Amministrativo**

- 2.1. Referenti e competenze

### **3. Principi della carta dei servizi**

- 3.1. Rispetto dei diritti
- 3.2. Continuità
- 3.3. Efficienza ed efficacia
- 3.4. Trasparenza
- 3.5. Tempestività

### **4. Adozione di standard per l'erogazione dei servizi - Informazione e comunicazione**

### **5. La tutela delle parti interessate**

### **6. La gestione dei reclami**

### **7. La validità della carta dei servizi**

## 1. Premessa

### 1.1. Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi consente all'utente di conoscere i servizi forniti e di poterli valutare in termini di qualità e quantità.

Primo scopo della Carta, redatta ai sensi della [direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994](#) e del [Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998](#), tenendo altresì conto di quanto disposto dal [Dlgs 150/2009](#) e di quanto previsto dalle [delibere CIVIT 88/2010](#) e [3/2012](#), è di consentire il controllo e la verifica da parte dell'utente del rispetto degli standard garantiti.

### 1.2. La nostra carta dei servizi

La Carta dei Servizi del [Dipartimento Amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di governo](#) si propone di rispondere in modo oggettivo all'esigenza e alla volontà di migliorare la qualità dei servizi, attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne, di identificazione e aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti, nonché di educazione dei medesimi all'utilizzo delle procedure.

La Carta dei Servizi non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di confronto e verifica con tutti gli utenti, finalizzati al miglioramento dell'organizzazione.

La Carta dei Servizi si applica ai servizi erogati dal Dipartimento e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, sulla base di un impegno formale con i propri Utenti.

## 2. Il Dipartimento Amministrativo

### 2.1. Referenti e competenze

Il Dipartimento *Amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa per le funzioni di governo* viene costituito nell'anno 2009, con D.D. n. 92/2009, come esigenza condivisa dagli organi politici e di gestione amministrativa di disporre di una struttura che si occupi in maniera sinergica e trasversale di assicurare un adeguato supporto alle attività complessive di settori strategici dell'intera organizzazione, quali in particolare gli organi di governo e di valutazione, attraverso l'accorpamento delle strutture afferenti alla Direzione Analisi Statistica, e di alcuni degli uffici in staff alla Direzione Amministrativa.

Successivamente vengono accorpate al Dipartimento con D.D. n. 382 del 27 Luglio 2012 l'Area Protocollo Generale, ridenominata Area Protocollo e gestione documentale unitamente al settore Archivio Generale di Ateneo e con D.D.G. n. 16 del 08 Agosto 2012 l'Area Gestione delle attività di comunicazione.

Di seguito si riporta l'organizzazione del Dipartimento Amministrativo per il coordinamento dell'azione amministrativa con le funzioni di Governo.

[Per approfondimenti in relazione all'organizzazione, alle attività, agli ambiti di competenza di ciascuna area, ai nominativi dei responsabili delle Unità Operative e ai contatti cliccare sui link di riferimento.](#)

### **3. Principi della carta dei servizi**

Il DAFG si impegna a rispettare i seguenti principi generali, in conformità a quanto stabilito nella Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

#### **3.1 Rispetto dei diritti**

Il DAFG s'impegna ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce d'utenti, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.

#### **3.2 La Continuità**

Il DAFG s'impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

#### **3.3 L'Efficienza e l'efficacia**

La Direzione è attenta ad adottare le adeguate soluzioni organizzative e ad utilizzare le risorse finanziarie disponibili al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata all'efficienza in modo da assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile. Efficienza ed efficacia degli interventi non possono comunque porsi in contrasto con la garanzia dei diritti d'eguaglianza e imparzialità.

#### **3.4 La Trasparenza**

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, il DAFG mette a disposizione, per la consultazione nelle pagine web delle diverse aree i documenti di interesse degli utenti.

#### **3.5 La Tempestività**

Il DAFG s'impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le attività ed i servizi. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, il DAFG ha previsto la rilevazione delle attività, effettuata periodicamente. L'utilizzo dello strumento di segnalazione e reclami, gestito dall'Ufficio relazioni con il Pubblico, garantisce la registrazione del giorno e dell'ora di inoltro delle osservazioni / reclami.

#### **4. Adozione di standard per l'erogazione dei servizi - Informazione e comunicazione**

Al fine di offrire agli utenti la possibilità di valutare la qualità dei servizi erogati, sono stati individuati gli "standard" di riferimento con indicazione delle seguenti dimensioni che consentono di descrivere, osservare e misurare la qualità: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Per un'ampia informativa a tutte le parti interessate in ordine ai procedimenti di competenza delle singole UOR del DAFG ed ai relativi termini di conclusione è possibile collegarsi al link [procedimenti](#).

È possibile altresì collegarsi ai seguenti link per conoscere gli standard adottati per l'erogazione dei servizi del DAFG, intendendo come tali:

- [servizio per il rilascio di estratti da verbali del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione;](#)
- [servizio per la concessione in uso di spazi per l'organizzazione di eventi;](#)
- [servizio per la gestione documentale.](#)

Le principali caratteristiche dei servizi, le modalità di erogazione, la tipologia di utenza, i responsabili e le eventuali spese a carico dell'utente sono contenute nelle relative schede.

Al fine di effettuare il download della modulistica è possibile collegarsi alla sezione [modulistica](#) del sito del DAFG.

#### **5. La tutela delle parti interessate**

Per la tutela delle parti interessate in ordine alla mancata definizione e adozione degli standard di qualità, nonché al mancato rispetto nell'erogazione delle attività e dei servizi si rinvia alla Carta dei Servizi dell'Ateneo degli Studi di Bari Aldo Moro.

#### **6. La gestione dei reclami**

Il Dipartimento Amministrativo per il coordinamento dell'Azione Amministrativa con le Funzioni di Governo, utilizza il sistema di gestione dei reclami, messo a punto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ([urp@uniba.it](mailto:urp@uniba.it)), rivolto a studenti, personale docente, tecnico amministrativo, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti, dottorandi e a soggetti esterni, modulo Segnalazione/Reclami disponibile al seguente link:

<http://www.uniba.it/ateneo/amministrazione/urp/segnalazioni>.

Il modulo verrà trasferito alle strutture competenti affinché siano intraprese necessarie azioni al fine di garantire la qualità dei servizi offerti.



Tutti i reclami e i relativi esiti verranno archiviati in appositi file da parte della Direzione del Dipartimento alla quale la struttura competente comunicherà gli esiti della segnalazione/reclamo.

### **7. La validità della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi sarà soggetta a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione delle attività e dei servizi del Dipartimento.