



UNIVERSITÀ  
POLITECNICA  
DELLE MARCHE

# **La Carta dei servizi di Ateneo: il progetto dell'Università Politecnica delle Marche**

***Giuseppina Pettinari***

***Servizio Bilancio, Reporting e Performance organizzativa***

**4 ottobre 2023**



# Agenda

**01**

Quadro normativo di riferimento

---

**02**

Analisi dello stato dell'arte

---

**03**

Carta dei servizi di Ateneo: il progetto UnivPM

### **D.P.C.M. 27 gennaio 1994**

---

*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e adozione standard specifici di qualità e quantità dei servizi*

### **D.L. n. 163/1995**

---

*Semplificazione dei procedimenti amministrativi e miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.*

### **D. Lgs. n. 286/1999**

---

*Meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione di costi, rendimenti e risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche*

### **Delibera CiVIT n. 88/2010**

---

*Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici*

### **Delibera CiVIT n. 3/2012**

---

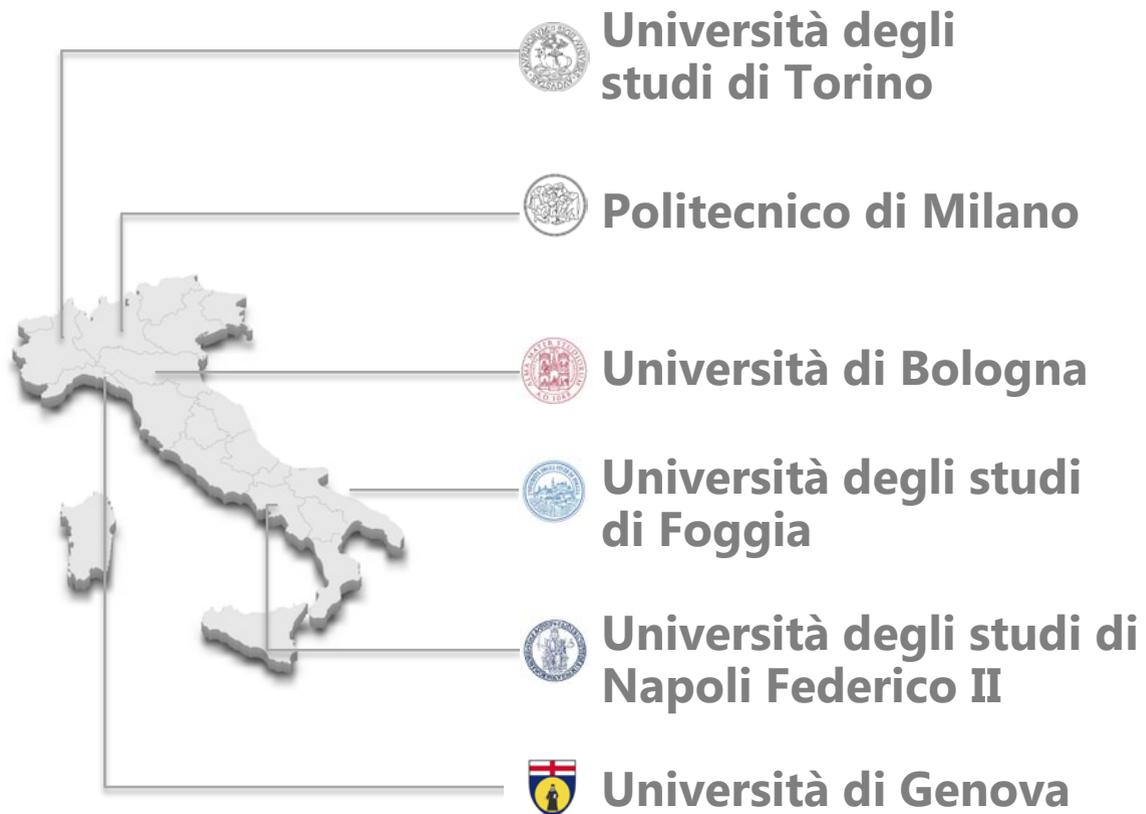
*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*

### **D. Lgs. n. 33 del 2013**

---

*Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni*

# Italia



Uppsala  
Universitat



Universiteit  
van Amsterdam



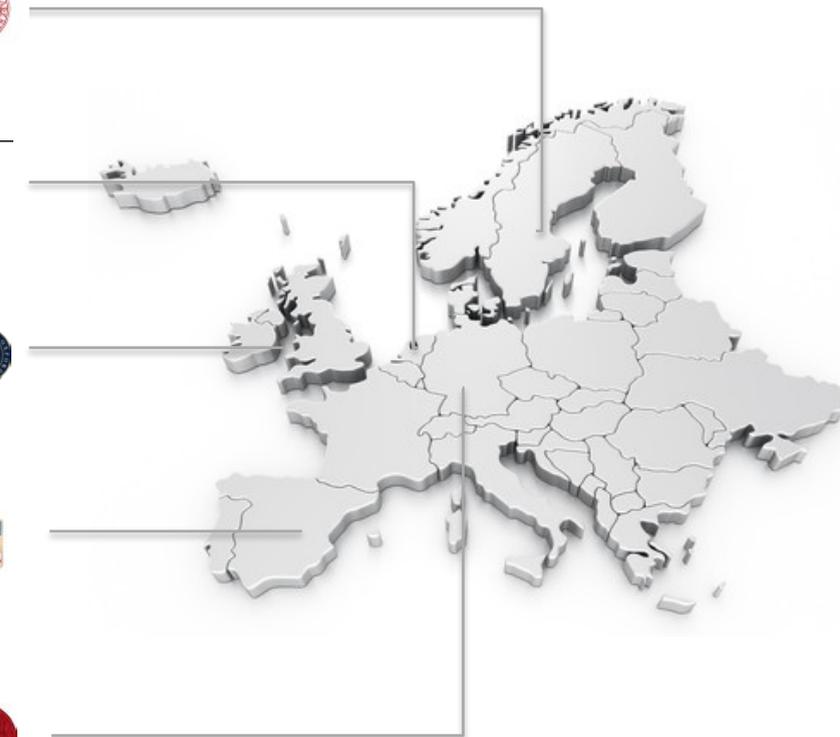
University of  
Oxford



Universitat de  
Barcelona



Universit t  
Heidelberg



# Europa

# La nostra idea di Carta dei servizi



## **STRUMENTO DI COMUNICAZIONE**

- principali **servizi** erogati
- **caratteristiche**
- modalità di **erogazione**
- **responsabili** e contatti
- **feedback** degli utenti



## **STRUMENTO DI PROGRAMMAZIONE E GESTIONE**

- definizione dei **livelli qualitativi** dei servizi
- **monitoraggio** e revisione periodica degli **standard**
- adozione di **azioni di miglioramento** all'interno del ciclo della performance

### 03. Carta dei servizi di Ateneo: il progetto UnivPM



# Caratteristiche



Articolazione  
per **stakeholder**  
e per **servizio**



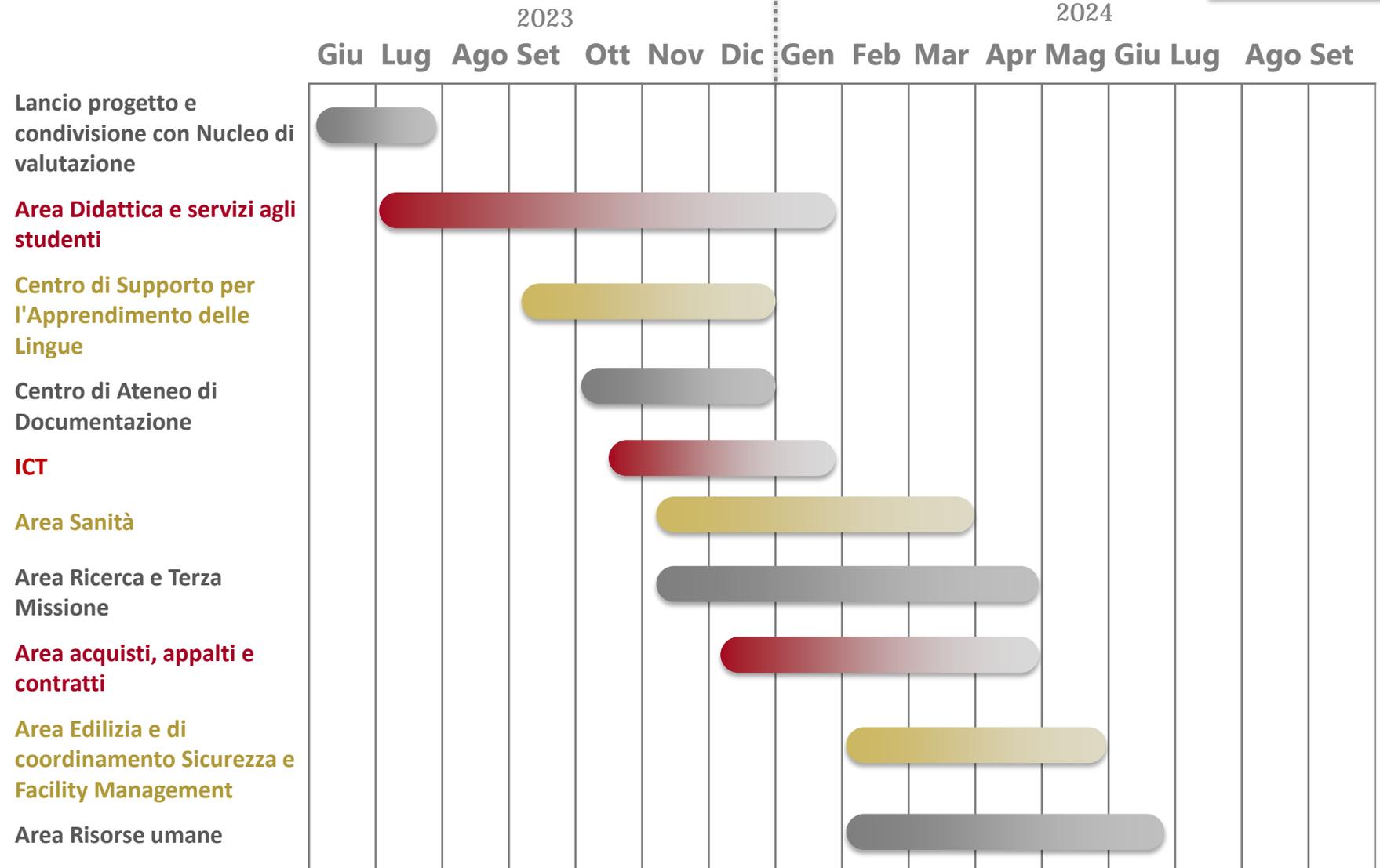
Uniformità mediante  
**schede comuni** per  
servizio



Sviluppo «**digitale**»

### 03. Carta dei servizi di Ateneo: il progetto UnivPM

# Gantt del progetto





UNIVERSITÀ  
POLITECNICA  
DELLE MARCHE

**Grazie per l'attenzione!**

---

---

**Buon lavoro a tutti noi!**