



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

**Carta dei Servizi
dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream
(Anno 2020)**

Indice

Premessa	3
1. Principi fondamentali.....	3
2. I servizi.....	5
3. Organizzazione dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream..	7
4. Utenti.....	9
5. Standard di qualità	11
6. Valutazione del servizio da parte dell'utente.....	11
7. Validità della Carta dei Servizi e aggiornamento.....	12
8. Appendice normativa.....	12

Premessa

La creazione della presente Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare agli utenti dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream dell'Università degli Studi dell'Aquila i livelli di qualità attesi per i servizi erogati.

Tale Carta rappresenta il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroghi un servizio pubblico individui gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo agli utenti, nell'ottica di stabilire le reciproche regole di relazione tra cittadini-utenti e Pubblica Amministrazione.

L'Ateneo, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream si ispira, in particolar modo, ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza.** Questo principio, che trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione, viene in rilievo nei rapporti tra l'utente e l'amministrazione erogatrice dei servizi pubblici garantendo regole uguali per tutti. Nessuna distinzione dunque può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sociali. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando queste non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

- **Buon andamento** ai sensi dell'art. 97 della costituzione, di cui sono corollari i principi di economicità, rapidità, efficacia ed efficienza;

- **Trasparenza,** intesa come comprensibilità dell'azione amministrativa da parte dell'utente nell'erogazione dei servizi e che ha, quale logico esito, quello di semplificare talune procedure e di realizzare l'immediata

conoscibilità delle stesse attraverso l'adozione di ogni strumento utile per garantire l'accessibilità totale delle informazioni concernenti gli aspetti organizzativi dell'Area Servizi agli Studenti e Post Lauream anche mediante la pubblicazione delle stesse sul sito istituzionale di Ateneo.

Infine, il principio di Trasparenza rappresenta, altresì, uno strumento essenziale per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni ai sensi del già citato art. 97 della Costituzione e della normativa vigente.

A questo principio sono direttamente ricollegabili i principi di pubblicità, accessibilità e tempestività che devono ispirare l'amministrazione nell'erogazione del servizio;

- **Imparzialità.** Anche questo principio deriva direttamente art. 97 della Costituzione e deve intendersi sia come divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti, sia come ugual diritto di tutti i cittadini ad accedere ai servizi erogati dalla pubblica amministrazione. Tale principio è una specificazione del principio di uguaglianza ed ha la fondamentale finalità di evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia e trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti;

- **Partecipazione.** Questo concetto è il risultato dell'elaborazione dei moderni principi dell'azione amministrativa (Legge n. 241/90 e s.m.i.). La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia allo scopo di favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami ed istanze, svolgere osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;

- **Continuità.** Questo principio vuole che il servizio pubblico debba essere regolare e continuo, le eventuali interruzioni dovranno essere regolate espressamente dalla legge e rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

2. I servizi

L'Area Servizi agli studenti e Post Lauream dell'Università degli Studi dell'Aquila eroga i seguenti servizi:

Diritto allo Studio

- Forme di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'Università
- Erogazione dei fondi per iniziative culturali ed integrazione didattica
- Erogazione di contributi a favore di laureandi
- Erogazione di sussidi a favore di studenti che si trovino in particolari condizioni di bisogno
- Premi di laurea

Tasse

- Verifica della posizione individuale e relativa regolarizzazione
- Riduzioni
- Esoneri
- Gestione tasse ed esoneri relativi a studenti beneficiari e idonei di borse di studio

Orientamento in ingresso

- Colloquio individuale di orientamento
- Rilascio informazioni e front-office
- Organizzazione giornate di orientamento in Ateneo (Open Days, Porte aperte UNIVAQ, “3 giorni da Ingegnere”)
- Giornate di orientamento presso le Scuole Superiori
- Distribuzione di materiale divulgativo

Tutorato

- Forme di collaborazione degli studenti senior al tutorato didattico e di recupero

Disabilità

- Assistenza agli studenti disabili
- Assistenza agli studenti dislessici
- Forme di collaborazione degli studenti senior all'affiancamento degli studenti con disabilità

Job Placement

- Servizi ai laureati
 - Informazione
 - Orientamento
 - Tirocini e stage
 - Incontri sulle competenze trasversali
- Servizi alle imprese
 - Informazione
 - Analisi dei fabbisogni professionali
 - Tirocini e stage
 - Incrocio domanda/offerta
 - Organizzazione di giornate di orientamento in uscita (Career Days)

Corsi di Specializzazione post lauream

- Immatricolazione ed iscrizione alle Scuole di Specializzazione di area sanitaria
- Trasferimenti in arrivo e in uscita per le Scuole di Specializzazione
- Rilascio diploma finale di Scuola di Specializzazione
- Immatricolazione ed iscrizione ai corsi di formazione per insegnanti (TFA)
- Rilascio certificazioni e attestazioni per il TFA
- Immatricolazione ed iscrizione ai percorsi formativi 24 CFU

- Rilascio certificazioni e attestazioni per i percorsi formativi 24 CFU

Gestione Medici in formazione specialistica

- Predisposizione e sottoscrizione dei contratti di formazione specialistica
- Informativa
- Sospensione del contratto di formazione specialistica e successiva riattivazione a seguito di malattia e di gravidanza

Master

- Immatricolazione ai Master
- Gestione della carriera degli iscritti ai Master
- Rilascio certificati
- Rilascio diploma Master

3. Organizzazione dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream

L'Area Servizi agli Studenti e Post Lauream è organizzata in tre Settori:

- Settore cittadinanza studentesca, orientamento e placement (AGSTUD)
- Settore contributi studenteschi e borse di studio (TAX)
- Segreteria post lauream (SPETF)

Settore cittadinanza studentesca, orientamento e placement (AGSTUD)

Informazioni generali

Indirizzo Piazzale Salvatore Tommasi 1, 67100 Coppito (AQ) 

E-mail agstud@strutture.univaq.it

Responsabile

Petrera Rosa

Telefono

+39 0862432739

Fax

+39 0862431231

E-mail

rosa.petrera@univaq.it

Staff

Alesii Marco

+39 0862432748

marco.alesii@univaq.it

Giordani Gianluigi

+39 0862432122

gianluigi.giordani@univaq.it

Marinelli Anna Rita

+39 0862432740

annarita.marinelli@univaq.it

Sebastiani Letizia

+39 0862433552

letizia.sebastiani@univaq.it

Settore contributi studenteschi e borse di studio (TAX)

Informazioni generali

Indirizzo Piazzale Salvatore Tommasi 1, 67100 Coppito (AQ) 

Telefono

+39 0862432005

E-mail

tasse@strutture.univaq.it

Responsabile

Antonini Giuliana

Telefono

+39 0862434036

Fax

+39 0862431252

E-mail

giuliana.antonini@univaq.it

Staff

Di Marco Eva

+39 0862433328

eva.dimarco@univaq.it

Pasquarè Daniela

+39 0862433342

daniela.pasquare@univaq.it

Passi Marcella

+39 0862432004

marcella.passi@univaq.it

Segreteria post lauream (SPETFA)

Informazioni generali

Indirizzo Piazzale Salvatore Tommasi 1, 67100 Coppito (AQ) 

Telefono +39 0862432267

Fax +39 0862431264

E-mail spetfa@strutture.univaq.it

Responsabile

Ciarallo Teresa

Telefono +39 0862432274

E-mail teresa.ciarallo@univaq.it

Staff

Cimini Anna Paola +39 0862433331 annapaola.cimini@univaq.it

Ciulini Sabrina +39 0862432266 sabrina.ciulini@univaq.it

Gianvincenzo Carla +39 0862434078 carla.gianvincenzo@univaq.it

Mele Nives +39 0862432002 nives.mele@univaq.it

Pelloni Maria Teresa +39 0862432273 mariateresa.pelloni@univaq.it

4. Utenti

Gli utenti che usufruiscono dei servizi dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream sono principalmente:

- Aspiranti matricole, studenti delle Scuole Superiori e le loro famiglie;
- Studenti che intendano immatricolarsi per la prima volta;
- Studenti iscritti ai corsi di studio;
- Studenti iscritti ad esami singoli;
- Studenti che intendano ottenere informazioni in merito alla spendibilità dei titoli di studio in Italia e all'estero, sia ai fini del

- conseguimento di titoli accademici italiani che del loro riconoscimento ed utilizzo in ambito professionale;
- Studenti che intendano regolarizzare la loro posizione nei confronti delle tasse e dei contributi universitari;
 - Studenti che intendano svolgere forme di collaborazione nei servizi resi dall'Ateneo;
 - Studenti e docenti che intendano svolgere attività culturali e di integrazione didattica;
 - Studenti che versino in particolari condizioni di bisogno;
 - Studenti che necessitino di un tutoraggio specializzato per la didattica;
 - Studenti disabili e dislessici;
 - Dottorandi;
 - Laureandi che svolgono la tesi fuori sede;
 - Laureandi e laureati che vogliono attivare tirocini;
 - Laureati in cerca di lavoro;
 - Laureati che vogliono iscriversi ai Master;
 - Laureati che vogliono conseguire la specializzazione all'interno dei vari settori attivati dall'Ateneo;
 - Laureati che intendano immatricolarsi ai Tirocini Formativi Attivi (TFA) per abilitarsi all'insegnamento nelle Scuole di ogni ordine e grado;
 - Studenti e laureati che intendano conseguire i 24 CFU nelle discipline antropo-spico-pedagogiche necessari per l'accesso ai concorsi per l'insegnamento nelle Scuole Secondarie di primo e secondo grado;
 - Laureati e Laureati abilitati che vogliono ottenere il rilascio di certificazioni, attestazioni di abilitazione e Master;

- Aziende;
- Scuole Superiori di secondo grado;
- Enti vari.

5. Standard di qualità

L'Area Servizi agli studenti e Post Lauream dell'Università degli Studi dell'Aquila adotta una politica della qualità strutturata in “standard di qualità” espressi con appositi indicatori agevolmente misurabili da parte dell'utente.

In ossequio alla delibera CiVIT (ora ANAC) n. 3/2012, i suddetti standard di qualità adottati dall'Ateneo si dividono in due tipologie di dimensioni:

- **standard generali**, riguardanti l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio, i cui indicatori mirano al monitoraggio delle prestazioni dell'amministrazione da parametrare alla puntuale osservanza dei principi generali di buon andamento e imparzialità che devono ispirare l'azione amministrativa e di cui, il mancato rispetto dei valori di riferimento, non può dar luogo ad alcuna pretesa;

- **standard specifici** riguardanti, invece, le singole prestazioni e gli specifici servizi direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali e che consentono, a differenza di quelli generici, un immediato controllo da parte dell'utente sulla loro effettiva osservanza e che possono essere oggetto di pretesa.

La presente Carta dei Servizi risulta, dunque, strutturata in standard generali e standard specifici e le relative tabelle sono rispettivamente indicate negli Allegati n. 1 e 2.

6. Valutazione del servizio da parte dell'utente

Al fine di garantire la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi erogati e per permettere all'Area Servizi agli studenti e Post Lauream di soddisfare al meglio le esigenze degli stessi,

verranno promosse, con cadenza annuale, indagini di customer satisfaction dirette a conoscere il grado di soddisfazione degli studenti relativamente ai servizi erogati.

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti che beneficiano dei servizi dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream, sarà somministrato un questionario appositamente realizzato (Allegato n. 3). Quest'ultimo sarà somministrato dal 1° Novembre al 31 Dicembre di ogni anno ed è relativo ai singoli servizi agli studenti.

I risultati di queste indagini saranno resi pubblici ogni anno sul sito web di Ateneo www.univaq.it.

7. Validità della Carta dei Servizi e aggiornamento

L'elenco dei servizi contenuti nella presente Carta dei Servizi va considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Per espressa menzione di quanto previsto nella delibera CIVIT n. 88/2010: "Gli standard definiti saranno poi soggetti a revisione annuale, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi". L'elenco dei servizi viene verificato entro il 31 Gennaio di ogni anno e le successive modifiche e/o integrazioni, saranno pubblicate sul sito istituzionale di Ateneo.

8. Appendice normativa

L'adozione della presente Carta dei Servizi, e la relativa definizione degli standard di qualità, mira ad un miglioramento continuo dei servizi offerti all'utente/studente, in ossequio all'art. 11 del D.lgs. n. 286/1999¹ (così come modificato dal D.lgs. n. 150/2009), alle delibere CiVIT² nn. 1/2010, 88/2010 e n. 3/2012, all'art. 32, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013³, e al fine di rispondere alla sempre attuale esigenza di una regolamentazione dei rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione.

Le dimensioni di qualità rilevanti ai fini della presente Carta dei Servizi dell'Area Servizi agli studenti e Post Lauream sono state individuate nella Trasparenza, Accessibilità, Efficacia, Efficienza, Tempestività, Continuità, Elasticità, Flessibilità, Equità ed Empatia in ottemperanza alle Tabelle n. 1 e 2 della delibera CiVIT n. 3/2012.

La predisposizione della presente Carta e la sua successiva pubblicazione sul sito istituzionale di Ateneo, oltre a formalizzare l'impegno contrattuale che l'Università degli Studi dell'Aquila assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard di qualità definiti, si pone anche in conformità con quanto previsto dal "Piano Integrato 2020-2022" ai sensi del D.lgs. n. 33/2013.

Inoltre, il raggiungimento di predetti standard di qualità dei servizi rappresenta anche uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello delle performance dell'Ateneo in coerenza con gli obiettivi indicati nel già citato Piano Integrato 2020-2022 dell'Università degli Studi dell'Aquila.

¹ art. 11, comma 2, del D.lgs.n. 286/1999 così come sostituito dall'art. 28 del D.lgs. n. 150/2009 rubricato "*Qualità dei servizi pubblici*": "Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche. Per quanto riguarda i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvede con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la Conferenza unificata di cui al decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche".

² "CivIT": Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (ora "ANAC":Autorità Nazionale Anticorruzione).

³ Art. 32, comma 1, D.lgs. n. 33/2013: "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici."