

Università degli Studi di Macerata

Linee guida Carta dei servizi e standard di qualità

Area Qualità e Programmazione

Ufficio Assicurazione della Qualità

Parere del Presidio di Qualità – seduta del 5 dicembre 2025



Sommario

1	Premessa normativa.....	3
2	Gruppo di lavoro.....	3
3	Stakeholder.....	4
4	Principi generali.....	4
5	Metodologia	7
6	Struttura della carta dei servizi.....	10
7	Dimensioni, indicatori e standard di qualità	11

1 Premessa normativa

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso il quale le Pubbliche Amministrazioni stabiliscono standard di qualità dei servizi resi al cittadino. In particolare, l'Università degli Studi di Macerata individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire alla propria comunità di riferimento. Partendo dalla logica di accompagnamento verso il miglioramento continuo, sono definite le dimensioni della qualità e gli indicatori, nonché il monitoraggio sugli standard e il necessario aggiornamento periodico. Concorrono altresì al sistema le modalità di gestione dei reclami e le indagini sul livello di soddisfazione degli utenti, oggetto di comunicazione e pubblicizzazione.

La Carta dei servizi rappresenta, dunque, un patto tra l'Amministrazione che eroga il servizio e il fruitore dello stesso.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia nel 1993 dal Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito di uno studio volto a stabilire i principi fondamentali per presidiare l'erogazione dei servizi pubblici, recepito nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri nel gennaio 1994.

Successivamente, con Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, sono stati adottati con DPCM gli schemi generali di riferimento delle carte dei servizi pubblici indicati, prevedendo l'obbligo in capo ai soggetti erogatori di pubblici servizi di emanare le rispettive carte in osservanza a quanto prescritto, entro i successivi 120 giorni.

L'art. 11 del D.Lgs n. 286/1999 ha introdotto una disciplina più semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi, mentre il Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, ha sancito il valore vincolante delle carte dei servizi.

Ulteriori provvedimenti di rilievo intervenuti sul tema sono la delibera CiVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", la delibera CiVIT n. 3/2012 2010 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e la Legge n. 190/2012 il cui art. 32 introduce per le PA l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi erogati.

Infine, il Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito in Legge 9 agosto 2014, n. 98 rubricato "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia", ha stabilito all'art. 60 che le attribuzioni relative al "sistema di valutazione delle attività amministrative delle Università e degli enti di ricerca" prima spettanti a CiVIT, venissero demandate alla competenza dell'ANVUR - che svolge per le Università le funzioni dell'Organismo di Valutazione (OIV) – per il tramite del Nucleo di Valutazione.

2 Gruppo di lavoro

Con provvedimento direttoriale n. 5/2025, prot. n. 8663 del 21.01.2025, è stato istituito il Board di coordinamento e il gruppo di lavoro, per la realizzazione della Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Macerata. In particolare, il Board ha stabilito la metodologia di lavoro e curato la redazione delle istruzioni operative. Mentre il gruppo di lavoro, composto dai Responsabili Amministrativi delle strutture in cui si articola l'Ateneo, ha in primis mappato i servizi e redatto, ciascuno per la propria parte di competenza, lo standard di qualità dei servizi gestiti.

3 Stakeholder

I destinatari dei servizi dell'Ateneo maceratese possono essere suddivisi in due categorie: gli utenti interni e gli utenti esterni. La Carta dei servizi UniMc, in applicazione della normativa in premessa, si rivolge ai potenziali destinatari dei servizi resi dall'Università di Macerata, con particolare riferimento agli utenti esterni all'Ateneo, quindi quelli maggiormente significativi per l'utente finale o "cittadino". Nella Carta dei Servizi, per ogni servizio censito, vengono identificati i principali destinatari o utenti esterni di riferimento.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si riporta le principali categorie di stakeholder:

- Potenziali studenti / Studenti
- Laureati
- Famiglie
- Alumni
- Aziende ed Enti pubblici e privati
- Altre università ed enti di ricerca
- Scuole
- Personale docente e ricercatore
- Studiosi ed esperti, docenti a contratto e personale in convenzione
- Ordini professionali, associazioni di categoria

4 Principi generali

L'erogazione dei servizi da parte dell'Università deve avvenire nel rispetto di quanto stabilito dal DPCM 27 gennaio 1994, che definisce i principi fondamentali di erogazione dei servizi pubblici:

- ***Eguaglianza dei diritti degli utenti***
L'università di Macerata si impegna a garantire parità di trattamento degli utenti senza alcuna ingiustificata discriminazione, in particolare si adottano le iniziative necessarie per adeguare la modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti con disabilità.
- ***Imparzialità***
L'università di Macerata nell'erogare i propri servizi adotta un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ***Continuità***
L'università di Macerata si impegna ad erogare i servizi in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni - programmate o per causa di forza maggiore (problemi tecnici) - l'Ateneo si impegna a darne immediata e tempestiva comunicazione all'utenza e ad adottare misure idonee volte ad arrecare il minor disagio possibile.
- ***Partecipazione***
L'università di Macerata si impegna a garantire la massima partecipazione agli utenti, sia attraverso la possibilità di rappresentare reclami, osservazioni o suggerimenti, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione e al miglioramento del servizio, sia attraverso rilevazione di *customer satisfaction* circa la qualità del servizio reso.
- ***Efficienza ed efficacia***

L'università di Macerata si impegna a garantire l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi resi attraverso il perseguimento di obiettivi di miglioramento continuo e adottando le necessarie misure per il raggiungimento di tali obiettivi.

Nel definire gli standard di qualità dei servizi la PA è tenuta, inoltre, ad ispirarsi ai seguenti principi generali:

- Miglioramento e ampliamento del numero dei servizi prevedendo ove necessario dimensioni aggiuntive
- Esplicitazione del collegamento fra gli standard di qualità e gli altri elementi del ciclo della *performance*
- Ampliamento delle modalità di coinvolgimento degli stakeholders
- Definizione degli indicatori per numero, significatività e rilevanza
- Definizione, monitoraggio e revisione degli standard di qualità

Ulteriori principi introdotti ed integrativi rispetto alla delibera Civit n. 88/2010 riguardano l'accentuazione della **dimensione dinamica dell'elenco dei servizi** nonché la **qualità** degli stessi **in relazione alla specificità del servizio erogato**. In tal senso il rapporto con i portatori di interesse deve essere più diretto, anche attraverso la conduzione di indagini sulla soddisfazione degli utenti.

Il primo passo da compiere è la **definizione dell'elenco dei servizi**, che deve essere pubblicato sul sito istituzionale ed inserito nella Carta, per poi procedere alla **definizione degli standard di qualità** per ciascuno.

Merita di essere evidenziato che per elenco dei servizi è da intendersi i **servizi forniti dall'amministrazione direttamente al cittadino**, con l'indicazione delle principali caratteristiche, modalità di erogazione e tipologia di utenza che usufruisce del servizio. Ai fini della individuazione dei servizi che rientrano appieno nella categoria indicata è utile osservare le dimensioni significative dei servizi, che debbono considerare ciò che è prioritario per l'utente e che contribuisce all'efficacia del risultato finale, come pure gli obiettivi che la PA vuole perseguire attraverso l'erogazione del servizio. Ciò senza trascurare il coinvolgimento degli utenti, che assumono un ruolo attivo e partecipativo nella fruizione del servizio.

DIMENSIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO

Ai fini della definizione degli standard si richiamano le **dimensioni di qualità** individuate in:

- **Accessibilità:** capacità di garantire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinata in termine spaziale, temporale, di possibilità di utilizzo di canali diversificati e di semplificazione del linguaggio
- **Tempestività:** tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile come tempo di risposta, tempo massimo di erogazione o frequenza di erogazione
- **Trasparenza:** semplicità per l'utente di reperire e comprendere le informazioni necessarie per fruire al meglio del servizio a cui è interessato

- **Efficacia:** capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione e in termini di fruizione degli interessati.

Possibili ulteriori dimensioni della qualità del servizio impiegabili ai fini di una maggiore personalizzazione nella definizione degli standard:

- **Continuità:** capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua e regolare, senza interruzioni
- **Elasticità:** capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di richieste degli utenti
- **Flessibilità:** capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti
- **Equità:** capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti, tenendo conto delle differenze che possono sussistere tra gli interessati
- **Efficienza:** capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo delle risorse
- **Empatia:** capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio personalizzato, capace di andare incontro ai bisogni del singolo
- **Semplicità:** facilità nella fruizione

DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI

Rappresentano la **misurazione dello standard di qualità per ciascun servizio**, ed è importante prevedere più indicatori per ciascuna delle dimensioni sopra riportate, al fine di garantire una completa ed efficace misurazione. Gli indicatori debbono essere inoltre **comprensibili** da parte degli utenti.

RUOLI E RESPONSABILITA'

La Delibera n. 88 stabilisce che *“L'Amministrazione, all'atto della definizione degli standard, indichi la struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'art. 3, comma 1, del D.L. 198/2009”*. Ciascuna Amministrazione dunque deve fornire specifiche indicazioni relativamente al referente del processo di definizione e gestione degli standard di qualità, che di norma coincide con il vertice dell'amministrazione, nel caso di specie il Direttore Generale, unitamente ai Dirigenti responsabili delle Aree e Uffici direttamente interessati nell'erogazione del servizio (almeno nella fase iniziale della definizione), ai quali spetta anche uno specifico obbligo di vigilanza e controllo sul rispetto dei suddetti standard.

Ai sensi del D.Lgs n. 150/2009, art, 41, comma 1, lett. b) *“Al dirigente nei confronti del quale sia stata accertata (...) la colpevole violazione del dovere di vigilanza sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati dall'Amministrazione (...) la retribuzione di risultato è decurtata, sentito il Comitato dei garanti, in relazione alla gravità della violazione di un quota fino all'80%”*.

Nella logica di partecipazione attiva nella definizione dei servizi più complessi e/o significativi, è auspicabile il diretto coinvolgimento anche del personale non dirigente (EP e Funzionari con incarico di responsabilità).

MONITORAGGIO E GESTIONE DEI RECLAMI

L'Amministrazione deve prevedere **modalità operative, formalizzate e trasparenti**, per il **monitoraggio continuo e la verifica finale** dell'effettivo rispetto degli standard di qualità stabiliti, nel rispetto di raccomandazioni volte a stabilire tempistiche certe e frequenze di monitoraggio, documentato, volto ad intraprendere azioni correttive con il coinvolgimento massimo dei portatori di interesse.

L'Amministrazione deve definire, in modo formalizzato e trasparente, le modalità operative e le responsabilità per una **corretta gestione dei reclami**, definendo in modo chiaro il nominativo della persona incaricata a gestirli, i contatti cui inoltrare il reclamo, la modulistica da utilizzare per formalizzarlo e la tempistica prevista per la risposta agli utenti.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti si rende necessaria per **verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza**. Le indagini debbono coinvolgere un campione significativo a cui somministrare un questionario che presenti una scala di valutazione adeguata all'espressione della propria opinione.

AGGIORNAMENTO ANNUALE COMUNICAZIONE E INTEGRAZIONE CON IL CICLO DELLA PERFORMANCE

Gli standard definiti sono soggetti a **revisione annuale**, sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi, **entro il 31 gennaio** di ciascun anno. Debbono essere massimamente accessibili per gli utenti, quindi pubblicati sul sito istituzionale ed essere garantite tutte le azioni previste per garantire la trasparenza.

Il raggiungimento degli standard di qualità deve rappresentare uno degli elementi che contribuiscono alla **determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione**.

5 Metodologia

La redazione della Carta dei Servizi a cura del Gruppo di lavoro si basa sui seguenti riferimenti:

- Delibere CiVIT inerenti allo schema generale della Carta dei Servizi e le informazioni da pubblicare sugli standard di qualità;
- Il PIAO, con il quale deve essere perseguita la coerenza, per la parte che riguarda la programmazione e misurazione della performance tra gli obiettivi di miglioramento/razionalizzazione/informatizzazione delle attività correnti e gli standard di qualità definiti per i relativi servizi erogati;
- Il progetto Good Practice (GP), a cui UniMC partecipa da molti anni, la cui finalità è il benchmark con gli altri atenei italiani su un set di macro servizio amministrativi, in termini di efficienza ed efficacia, per la definizione di aree di servizio oggetto di analisi e per la mutuazione di indicatori di efficacia ed efficienza;
- I questionari di *customer satisfaction*, sia quelli promossi da GP, sia quelli sviluppati all'interno di UniMC e rivolti a studentesse/studenti, personale docente e ricercatore e personale tecnico amministrativo.

Per la migliore comprensione ed accessibilità alle informazioni contenute nella Carta dei Servizi in favore degli utenti, i servizi sono organizzati su 10 ambiti di interesse, accorpati in 66 servizi a loro volta collegati con 14 Servizi oggetto di indagine di *customer satisfaction* del progetto Good practice.

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
DIDATTICA	1.1 Orientamento in ingresso
	1.2 Orientamento in itinere
	1.3 Gestione dei tirocini curriculari
	1.4 Servizio TOLC
	1.5 Servizi per la didattica Post-laurea
	1.6 Esami di Stato
SERVIZI AGLI STUDENTI E INFOPOINT	2.1 Gestione carriere
	2.2 Contribuzione studentesca
	2.3 Supporto ai potenziali studenti
	2.4 Servizi di orientamento informativo
	2.5 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: corsi di lingua italiana
	2.6 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: corsi di lingua cinese (Istituto Confucio)
	2.7 Certificazioni linguistiche e glottodidattiche
	2.8 Job placement
VALORIZZAZIONE DELLE CONOSCENZE E IMPATTO SOCIALE	3.1 Supporto all'imprenditorialità accademica
	3.2 Servizi di Public Engagement
	3.3 Servizi alle imprese e al territorio
INTERNAZIONALIZZAZIONE	4.1 Mobilità internazionale outgoing
	4.2 Mobilità internazionale incoming
	4.3 Supporto international student
IDENTITÀ, CONCESSIONE SPAZI	5.1 Concessioni del patrocinio, autorizzazione all'utilizzo del logo e concessione di contributi
	5.2 Concessioni degli spazi universitari a terzi
SERVIZI TECNICI, LOGISTICA E APPROVVIGIONAMENTI	6.1 Servizio di supporto agli operatori economici in materia di lavori, forniture e servizi
	6.2 Servizio di supporto informativo e tecnico agli operatori economici in materia di sicurezza, prevenzione e protezione
	6.3 Servizi di Manutenzione patrimonio immobiliare
SERVIZI IT	7.1 Gestione dell'identità digitale
	7.2 Servizi di assistenza informatica (help desk)
	7.3 Rilascio firme digitali ai docenti
	7.4 Posta elettronica di Ateneo
	7.5 Accesso al servizio WIFI d'Ateneo

	7.6 Strumenti ausiliari per il supporto alla disabilità
AFFARI LEGALI, DOCUMENTALI E DATA PROTECTION	8.1 Accesso ai documenti amministrativi (Legge n. 241/1990)
	8.2 Accesso civico c.d. semplice (d.lgs. n. 33/2013)
	8.3 Accesso civico c.d. generalizzato (FOIA) (d.lgs. n. 33/2013)
	8.4 Gestione di segnalazioni di illeciti (whistleblowing)
	8.5 Gestione istanze di esercizio dei diritti degli interessati (articoli 15 e seguenti GDPR)
	8.6 Gestione del servizio di protocollo in ingresso
	8.7 Accreditamento per la consultazione delle banche dati relative agli studenti
	8.8 Verifica veridicità di dichiarazioni sostitutive richiesta da soggetti esterni
	8.9 Informazioni e relazioni con il pubblico (URP)
	8.10 Gestione ricerche d'archivio per scopi storici e ammissione alla sala di studio
SERVIZI BIBLIOTECARI ED EDITORIALI	9.1 Accesso e consultazione
	9.2 Prestito esterno e restituzione
	9.3 Prestito interbibliotecario
	9.4 Document delivery digitale (richiesta articoli/capitoli in formato elettronico)
	9.5 Informazioni bibliografiche e reference (o di assistenza alla corretta citazione e formattazione bibliografica)
	9.6 Formazione e orientamento all'uso delle risorse (Bibliorienta)
	9.7 Servizi del catalogo online e accesso alle risorse elettroniche
	9.8 Prenotazione online dei volumi
	9.9 Accesso alle risorse elettroniche
	9.10 Prenotazione sale di studio condiviso
	9.11 Prenotazione e prestito di dispositivi mobili
	9.12 Servizi bibliotecari per l'accessibilità e l'inclusione
	9.13 Gestione spazi per eventi ed incontri
	9.14 Supporto archivio istituzionale e all'Open Access
	9.15 Supporto a progetti di digitalizzazione Nexhum
	9.16 Supporto e assistenza tecnica al Polo SBN Marche Sud

	9.17 Servizi Self-service (autoprestito e scansioni)
	9.18 Comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari
	9.19 Eventi culturali (mostre bibliografiche, presentazioni di libri, incontri con autori)
	9.20 Supporto e assistenza editoriale alle pubblicazioni (Edizioni Università di Macerata)
	9.21 Consulenza diritti d'autore e Open Access
BENESSERE E WELFARE	10.1 Borse di studio e ulteriori sostegni economici
	10.2 Servizio collaborazioni studentesche
	10.3 Erogazione servizi di supporto al benessere
	10.4 Servizi per l'inclusione

6 Struttura della carta dei servizi

Si riportano di seguito gli ambiti di interesse e le aree di servizio in cui è articolata la Carta dei servizi UniMC:

Elenco dei servizi erogati	I servizi che UniMC mette a disposizione degli utenti e le relative modalità di erogazione, con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> • Uffici interessati • Orari • Modulistica • Adempimenti previsti • Eventuali costi a carico dell'utente
Per ciascun servizio inserito indicare:	
<i>Responsabile del servizio</i>	Il nominativo della persona responsabile dell'ufficio che eroga il servizio
<i>Dimensioni della qualità</i>	Impegni assunti dalla PA in termini di: <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di accesso al servizio (orari, dislocazione, punti di erogazione sul territorio, n. operatori dedicati, tempo medio di attesa, forme di comunicazione) • Tempo massimo di erogazione del servizio (tempi di risposta, frequenza di erogazione se ripetitivo) • Trasparenza del servizio erogato (diffusione delle informazioni, frequenza degli aggiornamenti) • Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti principali • Eventuali ulteriori elementi (continuità servizio, flessibilità, empatia...)

<i>Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità</i>	Descrizione indicatore e relativa modalità di calcolo
<i>Valori standard definiti per ciascun indicatore</i>	Indicazione del valore programmato
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard	Frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore e la relativa serie storica
Modalità di aggiornamento periodico degli standard	Tempistica prevista di aggiornamento del valore standard
Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione dell'apposita disciplina
Modalità per usufruire dell'eventuale indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard (se previsto da apposita regolamentazione)	Pubblicazione dell'apposito regolamento
Risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Rapporto sintetico contenente i dati relativi al livello di soddisfazione espresso dagli utenti in merito al servizio
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario utilizzato, modalità di somministrazione, frequenza, numero e tipologia di soggetti coinvolti, ecc.

7 Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Ciascun servizio è integrato dalla sezione dimensionale della qualità e dei relativi indicatori:

Accessibilità

- Sede degli uffici
- Giorni e orari di apertura al pubblico
- Numero di personale operante nel Servizio
- Tempo di attesa
- Canali di comunicazione (tel., PEC, web, sportello, ...)

Tempestività

- Tempo massimo di erogazione del servizio
- Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta
- Tempi di chiusura della richiesta
- Tempi di risposta
- Frequenza di erogazione del servizio erogato

Trasparenza

- Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure)
- Indicazioni del/dei contatto/i del Servizio di riferimento
- Frequenza degli aggiornamenti

Efficacia

- Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente

- Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (risultati *customer satisfaction*)
- Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio.

Al fine di considerarsi appropriati, la misurazione degli indicatori devono possedere le seguenti caratteristiche:

- **Rilevanza:** coerenti e pertinenti con la dimensione;
- **Accuratezza:** confrontabilità dei dati nel tempo attraverso il mantenimento costante del metodo di rilevazione;
- **Temporalità:** prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi;
- **Fruibilità:** chiarezza delle fonti dei dati utilizzati per il calcolo degli indicatori. Le fonti devono essere disponibili con tempestività e trasparenza (come, dove ottenerli e con quali costi);
- **Interpretabilità:** facilità di comprensione, utilizzo e di analisi dei dati impiegati per costruire l'indicatore;
- **Misurabilità:** facilmente calcolabili.

Esempi di indicatori:

Dim.	Indicatore	Unità di misura
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	Numero (+descrizione)
	Disponibilità del servizio	n. giornate lavorative settimanali
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana
	Accesso multicanale e multilingua al servizio	n. canali; n. lingue
	Servizio dematerializzato	Si/No
	Orari di apertura al pubblico	Ore giornaliere
Tempestività	Frequenza consultazione caselle e-mail/canali dedicati al servizio (ticketing)	n. settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica/Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio
	Tempo medio di risposta / presa in carico alle/delle richieste ricevute via mail/ticket	n. gg lavorativi
	Tempo massimo di risposta alle richieste	n. gg. Lavorativi
	Tempo medio di attesa per ingresso visitatore	Minuti
	Tempo medio risposta e intervento tecnico	n. gg. Lavorativi
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	n. aggiornamenti annui
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	n. gg lavorativi/mesi
	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	% (n. campi informazione aggiornati/totale campi informazione)
	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Si/No

	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	n. gg lavorativi
	Aggiornamento infrannuale/tempestivo delle informazioni della carta dei servizi	Si/No
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Presenza di un regolamento pubblicato
Efficacia	Qualità di servizi erogati nel periodo x (n. progetti finanziati, n. progetti presentati, n. pratiche evase/registrate ecc.)	n. servizi
	Numero visitatori medi per evento	n. visitatori medi per evento
	Segnalazione disservizi/reclami in un anno solare	n. segnalazioni/reclami
	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)
	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	% o valore medio soddisfazione
	Risposte al questionario sul servizio x	% (n. rispondenti/n. totale destinatari)
Continuità	Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio	n. giorni lavorativi in cui il servizio è disponibile oppure % di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorativi
	Numero massimo di interruzioni non programmate	n. interruzioni
	Iniziative predisposte, promesse, gestite durante l'anno di riferimento	n. iniziative
Elasticità	Introduzione di misure organizzative ad hoc per adeguare il servizio erogato all'utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti	numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure organizzative disponibili
Efficienza	Personale impegnato nell'erogare il servizio	n. personale FTE impegnato nel servizio
	Occupazione posti letto in regime di foresteria	n. posti occupati su disponibili
	Produttività media settimanale servizio	n. servizi erogati / n. ore settimanali dedicate all'erogazione del servizio
	Numero richieste evase	n. ticket evasi al mese/totali ticket mensili
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere
	Attività sportello su appuntamento fuori orario d'apertura al pubblico	Si/No
	Potenziamento del servizio per sopperire ad esigenze cicliche o particolari	n. unità personale o ore uomo aggiuntive
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	n. di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/Numero totale di misure organizzative disponibili per il servizio

Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	n. di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/Numero totale di misure organizzative disponibili
---------	---	---

L'ultima sezione del documento si riferisce al Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione dei questionari agli stakeholder dai quali si evince la loro opinione al fine di misurare il grado di soddisfazione rispetto ai livelli qualitativi dichiarati dall'Ateneo.

[Nome servizio]		Destinatari:
Descrizione del Servizio	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna. Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Proin pharetra nonummy pede. Mauris et orci. Aenean nec lorem. In porttitor. Donec laoreet nonummy augue. Suspendisse dui purus, scelerisque at, vulputate vitae, pretium mattis, nunc. Mauris eget neque at sem venenatis eleifend. Ut nonummy.	
Struttura Organizzativa	[Divisione / Area]	
Responsabile amministrativo	[nome e cognome]	
Modalità di erogazione	[Online – Presenza]	
Link		
Modulistica	[indicare se cartacea o digitalizzata]	
Referente	[nome e cognome]	
Contatti	e-mail: [inserire e-mail istituzionale o di contatto]	
	Accesso al pubblico: [eventuale link per la prenotazione, orari di apertura sportello, pagina web dedicata ai contatti]	
	Tel.: [se individuato un numero diretto]	
	Ticketing: [link al servizio se disponibile]	
	Indirizzo:	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami	

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità				
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza				
Efficacia				
...				

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	