

Parma, 22 giugno 2021

AL MAGNIFICO RETTORE

AL DIRETTORE GENERALE

OGGETTO: Carta dei servizi di Ateneo.

Gentilissimi,

a seguito dell'ultima riunione della Commissione Pianificazione Performance e Qualità, in merito alla presentazione della carta dei servizi e a seguito di segnalazioni pervenute a questo Consesso, si sottopongono le seguenti riflessioni.

La carta dei servizi è un documento da pubblicare sul sito dell'Ateneo che contempla i principali servizi da esso fornito ed è fruibile, pertanto, sia dagli stakeholder che dal personale dell'Ateneo; deve inoltre presentare precisi requisiti previsti dalla normativa.

Dalla presentazione effettuata, in primis, non è emersa una struttura che presentasse tali requisiti in modo integrale e, pertanto, in mancanza di tutti gli indicatori e target richiesti, la carta di servizi non pare conforme alla normativa.

La numerosità dei servizi presentati, inoltre, è parsa eccessiva, stante che, in alcuni Atenei, la carta dei servizi è limitata ai servizi di biblioteche, servizi agli studenti ecc..

E' inoltre stato segnalato al CPTA che non sempre c'è stato un necessario confronto e una indispensabile armonizzazione di quanto proposto e richiesto alle strutture, peraltro in tempi alquanto brevi, stridendo ciò con una annunciata pubblicazione del documento entro fine mese. Ciò è evidente anche nella somma di informazioni presentate, non tutte necessarie, quali lo stato di digitalizzazione, l'attività eseguibile da remoto, la commistione fra attività e servizi, in assenza, al contrario, di informazioni necessarie relative ai requisiti di accessibilità, trasparenza ecc...

In ultimo non si comprende da dove nasca la distinzione fra Carta dei Servizi e Catalogo dei Servizi, configurandosi tale distinzione come fuorviante e distorta, se non ben spiegata e assimilata come scelta dell'Ateneo.

A fronte di quanto sopra, riportato in sintesi, anche in assenza di disponibilità di documentazione, si considera assolutamente apprezzabile la proposta di posticipare questa scadenza di formalizzazione e pubblicazione della carta dei servizi, non imposta dalla normativa, ma da tempistica di obiettivi interni, rimodulabili, al fine di pervenire ad una carta di servizi che contempli effettivi e riconosciuti servizi offerti dall'Ateneo, pertinenti e non eccessivi, completi degli elementi richiesti dalla normativa, in un processo condiviso e che veda il personale tecnico amministrativo consapevole del percorso, con la necessaria informazione e condivisione.

Si rileva altresì che, stante l'impatto verso l'esterno di tale pubblicazione, anche in termini reputazionali dell'Ateneo, con risvolti indubbi sul personale che opera per i servizi, potrebbe essere opportuno focalizzare l'attenzione, all'inizio, su pochi ma rilevanti servizi, per poi procedere con una implementazione degli stessi, stante che la carta, peraltro, è un documento in continuo aggiornamento.

Ringrazio per l'attenzione e saluto cordialmente.

Carla Sfamurri

