



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

CARTA DEI SERVIZI

E

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice

Introduzione.....	5
1. Quadro normativo.....	5
2. Iter procedimentale	5
3. Metodologia.....	6
4. Coinvolgimento degli stakeholders.....	6
Dipartimento per la programmazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali ..	7
Direzione generale per le risorse umane e finanziarie	7
Predisposizione e pubblicazione dei bandi di selezione del personale delle aree e del personale dirigenziale	8
Gestione delle procedure di assunzioni obbligatorie	10
Organizzazione e gestione delle prove concorsuali e pubblicazione dei decreti dei vincitori del concorso	12
Servizio di Portineria/Guardiania/Reception.....	14
Centralino.....	16
Servizio tessere di riconoscimento	18
Biblioteca.....	20
Direzione generale per i contratti, gli acquisti e per i sistemi informativi e la statistica	22
Portale Polis	23
Servizio di Supporto alla Comunicazione.....	25
Servizio di rilascio di informazioni di interesse del richiedente	27
Iscrizioni on line	29
Direzione generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale	31
Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione	32
Direzione generale per gli ordinamenti scolastici e la valutazione del Sistema Nazionale di Istruzione.....	32
Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti delle scuole di ogni ordine e grado finalizzate anche alla valorizzazione delle eccellenze.....	33
Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all'estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia	34
Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondaria di I e II grado	36
"Notizie dall'Europa"	38
Direzione generale per il personale scolastico	40
Gestione della procedura di selezione di dirigenti scolastici e docenti ai fini dell'utilizzazione ex L. 448/98.....	41
Reclutamento Dirigenti Scolastici	42
Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento, di selezione e di valutazione del personale docente ed educativo.	45

*Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca**Carta dei servizi*

Organici e mobilità del personale docente	47
Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento, di selezione e di valutazione del personale A.T.A.	48
Accreditamento e qualificazione degli enti di formazione, riconoscimento dei corsi di formazione.	50
Direzione generale per lo studente, l'integrazione e la partecipazione.....	52
IoStudio - la Carta dello Studente	53
Safer Internet Centre – Generazioni Connesse	55
Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza.....	57
Portale italiano dell'inclusione scolastica	59
Dipartimento per la formazione superiore e per la ricerca.....	61
Direzione generale per la programmazione, il coordinamento e il finanziamento delle istituzioni della formazione superiore	61
Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario e dell'alta formazione artistica e musicale (AFAM) nelle apposite sezioni del sito web del Ministero	62
Bando R.L. Montalcini - Selezione annuale di ricercatori per n. 24 posti presso Università Statali	64
Programmazione e gestione delle procedure nazionali per il reclutamento dei docenti universitari – Abilitazione scientifica nazionale.....	65
Nomine personale AFAM	68
Trasferimento personale AFAM.....	70
Procedimenti disciplinari personale AFAM.....	72
Direzione generale per lo studente, lo sviluppo e l'internazionalizzazione della formazione superiore	74
Diffusione tramite sito web delle informazioni sul sistema dell'Alta Formazione in Italia	75
Procedure di equiparazione e riconoscimento dei titoli di studio accademici conseguiti all'estero e rilascio di attestazione per la prosecuzione degli studi universitari degli italiani all'estero.....	77
Procedure di equiparazione, riconoscimento ed equipollenza dei titoli AFAM e delle carriere degli studenti	79
Riconoscimento dei titoli accademici comunitari per l'ammissione al praticantato delle varie professioni e riconoscimento delle abilitazioni professionali conseguite all'estero.....	80
Direzione generale per il coordinamento, la promozione e la valorizzazione della ricerca.....	82
Albo esperti REPRISE	83
Sito web Programma Operativo Nazionale (PON) FESR-FSE RICERCA E INNOVAZIONE 2014-2020.....	84
Gestione anagrafe ricerche (A.N.R.) Anagrafe Nazionale Ricerca	86
Finanziamento programmi di ricerca nazionali	88
Uffici Scolastici Regionali	89
Centralino.....	90
Ufficio Relazioni con il Pubblico	91

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Carta dei servizi

Consulenza alle Istituzioni scolastiche in materia amministrativo-contabile.....	93
Immissione in ruolo del personale docente, educativo e ATA (ausiliario, tecnico e amministrativo).....	95
Formazione dirigenti scolastici neo immessi in ruolo.....	97
Formazione docenti neo assunti.....	99
Rilascio di Certificati di Abilitazione	101
Riconoscimento della parità scolastica	103
Provvidenze al personale scolastico a tempo indeterminato.....	105

Introduzione

1. Quadro normativo

La definizione degli standard qualitativi dei servizi resi al cittadino dalle amministrazioni pubbliche è prevista dall'art. 11, comma 2, del d.lgs. n. 286/99, così come sostituito dall'art. 28, del d.lgs. n. 150/2009.

Sulla tematica è intervenuta la CIVIT con:

- la delibera n. 1 del 13 gennaio 2010, avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici, che ha sancito, nelle more della definizione degli standard, di far riferimento, ai fini dell'applicazione del d.lgs. 198/2009, alle previsioni di termini fissati da leggi o regolamenti, alle carte dei servizi esistenti e agli eventuali ulteriori provvedimenti adottati in materia dalle singole amministrazioni;
- la delibera n. 88 del 24 giugno 2010, che definisce le linee guida per la definizione degli standard di qualità, come primo passo verso la costruzione di un sistema di controllo diffuso della qualità dell'azione amministrativa;
- la delibera n. 3 del 5 gennaio 2012, avente ad oggetto "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici", con la quale sono stati forniti ulteriori elementi per una più efficace individuazione dei servizi erogati e dei relativi standard: nella logica di accompagnamento verso il miglioramento continuo sono state, in particolare, fornite specificazioni relative alle dimensioni della qualità, nonché alle modalità di definizione degli indicatori e dei valori standard.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha, inoltre, emanato un'apposita direttiva, la n. 4 del 25 febbraio 2010, con la quale sono state fornite alcune indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi.

2. Iter procedimentale

Preso atto della necessità di aggiornare ed integrare la carta dei servizi del Ministero, pubblicata nel 2012, e al fine di elaborare un documento pienamente e qualitativamente rispondente alle esigenze e ai bisogni dei cittadini, è stato attivato un processo molto articolato per l'aggiornamento dell'elenco dei servizi e dei relativi standard di qualità erogati dagli uffici dell'Amministrazione Centrale e si è provveduto ad estendere il campo di applicazione della carta anche ai servizi erogati agli Uffici Scolastici Regionali (nel seguito USR).

Questi ultimi, infatti, vista la complessità legata all'ampiezza e alla complessità dei servizi erogati dalle varie articolazioni territoriali erano stati esclusi dalla prima edizione della Carta dei servizi. In occasione di questo primo aggiornamento, quindi, si è ritenuto opportuno che anche i servizi erogati dagli USR, che rappresentano la quota ampiamente maggioritaria dei servizi erogati dall'Amministrazione, fossero inclusi nella Carta.

In questa prospettiva, considerata l'importanza di una corretta individuazione dei servizi erogati, come condizione essenziale per poter procedere alla redazione della Carta dei servizi, l'Ufficio di Gabinetto ha provveduto ad inviare una nota ai tre Dipartimenti invitandoli, per quanto di rispettiva competenza, all'aggiornamento e all'integrazione dell'elenco dei servizi erogati e dei relativi standard qualitativi.

Per quanto concerne, poi, gli USR il Dipartimento per la programmazione e gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali, in collaborazione con il Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e formazione, hanno svolto un importante ruolo di raccordo e di coordinamento, onde assicurare la corretta definizione di standard omogenei su tutto il territorio nazionale.

Carta dei servizi

L'Ufficio di Gabinetto, anche con il supporto dell'Organismo indipendente di Valutazione e della relativa Struttura tecnica permanente, ha poi provveduto alla raccolta dei suddetti contributi e alla compilazione della versione definitiva della Carta.

3. Metodologia

La metodologia adottata è quella indicata dalla Delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2009)" così come integrata e modificata dalla Delibera CIVIT n. 2 del 5 gennaio 2012.

Al fine di assicurare uniformità ed organicità al documento in un'ottica di piena accessibilità e trasparenza, l'Ufficio di Gabinetto, in raccordo con l'Organismo indipendente di valutazione e la struttura tecnica permanente, ha proceduto ad una disamina dei diversi contributi pervenuti, con particolare attenzione ai criteri di individuazione dei servizi e alle dimensioni della qualità individuate.

E' stato, pertanto, redatto un nuovo elenco di standard qualitativi relativi ai servizi erogati dal Ministero, che saranno resi agevolmente accessibili agli utenti mediante la pubblicazione sul sito istituzionale. Il lavoro di definizione degli standard qualitativi e quantitativi rappresenta comunque un *work in progress*, in quanto, per la complessa e variegata attività istituzionale svolta dal Ministero, necessita di vari ulteriori *step* di completamento e di migliore definizione. Gli standard qualitativi, fissati con riferimento ai servizi erogati dal Ministero, saranno oggetto di monitoraggio, anche al fine di garantire le azioni di miglioramento che l'Amministrazione intende attuare per aumentare il livello di qualità dei medesimi.

4. Coinvolgimento degli stakeholders

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'Amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, il Ministero intende realizzare iniziative di consultazione di cittadini e degli stakeholders. In particolare, in occasione delle "giornate della trasparenza" sarà prevista un'apposita sezione dedicata alla "Carta dei servizi e degli standard di qualità" nella quale gli stakeholders, previa visione del documento pubblicato sul sito del Ministero, potranno fornire eventuali indicazioni relativamente alle effettive esigenze che ritengano debbano essere soddisfatte. Tali indicazioni saranno quindi, previa valutazione, considerate in sede di aggiornamento della Carta dei Servizi.

Dipartimento per la programmazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali

Direzione generale per le risorse umane e finanziarie

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip_prog/dgruf

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
PREDISPOSIZIONE E PUBBLICAZIONE DEI BANDI DI SELEZIONE DEL PERSONALE DELLE AREE E DEL PERSONALE DIRIGENZIALE INTERNE ED ESTERNE	Ufficio II – DGRUF	Cittadini in possesso dei requisiti
GESTIONE DELLE PROCEDURE DI ASSUNZIONI OBBLIGATORIE	Ufficio II – DGRUF	Categorie protette
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE PROVE CONCORSUALI E PUBBLICAZIONE DEI DECRETI DEI VINCITORI DEL CONCORSO	Ufficio II – DGRUF	Candidati
SERVIZIO DI PORTINERIA GUARDIANIA RECEPTION	Ufficio V - DGRUF	Utenza interna ed esterna
CENTRALINO	Ufficio V – DGRUF	Utenza interna ed esterna
SERVIZIO TESSERE DI RICONOSCIMENTO	Ufficio V - DGRUF	Utenza interna e utenza esterna (figli e congiunti dei dipendenti MIUR aventi titolo al documento)
BIBLIOTECA	Ufficio V – DGRUF	Personale interno e esterno

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Predisposizione e pubblicazione dei bandi di selezione del personale delle aree e del personale dirigenziale
DESCRIZIONE:	Prevvia autorizzazione a bandire da parte degli organi competenti, si predispongono i bandi per il reclutamento del personale amministrativo e dirigenziale da destinare agli uffici del Ministero. Si provvede quindi alla prevista informazione tramite pubblicazione su Gazzetta Ufficiale e su sito internet istituzionale
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente dell'Ufficio II - DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Cittadini in possesso dei requisiti
MODALITA' DI EROGAZIONE	Pubblicazione sulla G.U e sul sito web dell'Amministrazione
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il monitoraggio si avvale del sistema di controllo di gestione dell'Amministrazione
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta dell'Ufficio su aggiornamento periodico degli standard, sulla base delle risultanze del Piano della Performance.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Via telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> in occasione della Giornata della Trasparenza, organizzata dall'Amministrazione

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via email, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero bandi predisposti entro il termine previsto/Numero totale bandi previsti	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Procedure di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5

Carta dei servizi

	Tempistica di risposta	Numero giorni necessari	5
EFFICACIA	Conformità/Affidabilità	Numero bandi previsti/Numero bandi predisposti	100%
	Compiutezza	Numero delle istanze evase senza richiedere ulteriore documentazione già in possesso dell'amministrazione / Numero totale delle istanze pervenute	90%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Gestione delle procedure di assunzioni obbligatorie
DESCRIZIONE:	Si predispongono tutti gli atti amministrativi necessari per la formalizzazione delle assunzioni obbligatorie
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente dell'Ufficio II - DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Categorie protette
MODALITA' DI EROGAZIONE	Pubblicazione su sito web dell'Amministrazione
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il monitoraggio si avvale del sistema di controllo di gestione dell'Amministrazione
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta dell'Ufficio su aggiornamento periodico degli standard, sulla base delle risultanze del Piano della Performance.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Via telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> in occasione della Giornata della Trasparenza, organizzata dall'Amministrazione

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio / Numero totale giornate lavorative	80%
	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via email, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero decreti pubblicati entro il termine previsto/Numero totale decreti previsti	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Procedure di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5

Carta dei servizi

	Tempistica di risposta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
EFFICACIA	Conformità/Affidabilità	Numero decreti inerenti alle assunzioni previste previsti/Numero decreti inerenti alle assunzioni predisposte	100%
	Compiutezza	Numero delle istanze evase / Numero totale delle istanze pervenute	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Organizzazione e gestione delle prove concorsuali e pubblicazione dei decreti dei vincitori del concorso
DESCRIZIONE:	Si provvede per ciascuna prova a dare notizia del superamento a tutti i candidati interessati; su richiesta, si fornisce comunicazione anche per mancato superamento; si predispone il decreto di approvazione della graduatoria di merito e si provvede alla pubblicazione nei modi di legge
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente dell'Ufficio II - DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Candidati
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Pubblicazione su sito web dell'Amministrazione
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il monitoraggio si avvale del sistema di controllo di gestione dell'Amministrazione
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta dell'Ufficio su aggiornamento periodico degli standard, sulla base delle risultanze del Piano della Performance
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Via telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> in occasione della Giornata della Trasparenza, organizzata dall'Amministrazione

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via email, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero decreti pubblicati entro il termine previsto/Numero totale decreti previsti	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Procedure di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5
	Tempistica di risposta	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5

Carta dei servizi

EFFICACIA	Conformità/Affidabilità	Numero decreti inerenti il concorso previsti / Numero decreti inerenti al concorso predisposti	100%
	Compiutezza	Numero delle istanze evase / Numero totale delle istanze pervenute	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Servizio di Portineria/Guardiania/Reception
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nel garantire la sicurezza e l'ordinato afflusso e deflusso di persone e beni in funzione delle diverse infrastrutture esistenti e della metodologia organizzativa adottata e comporta anche controlli sul perimetro dell'edificio grazie all'ausilio di telecamere.
TIPOLOGIA UTENZA	Utenza interna ed esterna
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene effettuato tramite turnazioni dal personale dell'Ufficio V nell'orario di accesso al pubblico
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V della D.G.R.U.F
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Nel rispetto dei dettati del <i>Regolamento interno vigente</i> per gli addetti, richieste avanzate/richieste evase
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Rilevazione tramite casella di posta elettronica dedicata
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Modulistica cartacea e/o via web
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	redazione apposito Regolamento
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	redazione apposito Regolamento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica anche per i diversamente abili	Accesso agli uffici N° giornate lavorative con apertura assicurata/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	90%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Trattasi di servizio continuativo e ripetitivo ed il tempo massimo è dato dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	90%
TRASPARENZA	Responsabili Il D.G. RUF in mancanza di dirigente	Pubblicazione delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio/	5 gg.

Carta dei servizi

		numero giorni aggiornamento sul web	
	Procedura di contatto	SI/NO	SI
	Eventuali spese a carico dell'Utente	spese a carico dell'utente	0
EFFICACIA	Conformità	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	60%
	Compiutezza	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Centralino
DESCRIZIONE:	rilascio di informazioni tramite telefono
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Utenza interna ed esterna
MODALITA' DI EROGAZIONE	Tramite telefono
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Richieste avanzate telefonicamente/richieste evase
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Rilevazione tramite casella di posta elettronica dedicata
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Modulistica cartacea e/o via web
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Redazione apposito regolamento
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Redazione apposito regolamento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità Multicanale (telefono)	Richieste evase via telefonica/ totale richieste pervenute	80%
	Accessibilità Multicanale (via web)	numero di spazi web aggiornati / numero di spazi web da aggiornare	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Le tempistiche di risposta hanno carattere di immediatezza	80%
TRASPARENZA	Responsabile del servizio	Pubblicazione delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio/ numero giorni aggiornamento sul web	5 gg.
	Modalità di contatto	Pubblicazione delle informazioni riguardanti le modalità di contatto sul sito web/numero giorni per l'aggiornamento sul web	5gg.
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione spese a carico	1g

Carta dei servizi

		dell'utente tramite lettera o Web	
EFFICACIA	Conformità	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità'	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	90%
	Compiutezza	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Servizio tessere di riconoscimento
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nel rilascio e/o convalida di tessere di riconoscimento
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Utenza interna e utenza esterna (figli e congiunti dei dipendenti MIUR aventi titolo al documento)
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene effettuato tramite personale dell'Ufficio V
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Richieste avanzate/richieste evase
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Rilevazione tramite casella di posta elettronica dedicata
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Modulistica cartacea e/o via web
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	redazione apposito regolamento
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	redazione apposito regolamento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità Fisica	Accesso all'ufficio N° giornate lavorative con servizio assicurato/ n° totale giornate lavorative (ufficiali)	85%
	Accessibilità Multicanale	N° informazioni web su servizi erogati/ totale servizi erogati	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	N° prestazioni erogate entro il tempo previsto/ N° totale prestazioni richieste	90%
TRASPARENZA	Responsabile	N° giorni necessari per l'aggiornamento sito web- Informazioni relative al responsabile del servizio	5 gg.
	Procedura di Contatto	N° giorni necessari per l'aggiornamento sito web- Informazioni relative al ricevimento del pubblico	5gg.
	Eventuali spese a carico dell'utente		0

Carta dei servizi

EFFICACIA	Conformità	N° prestazioni erogate conformi a normativa/ N° totale prestazioni erogate	95%
	Affidabilità	N° reclami accolti sulla base di un servizio di pertinenza/ N° totale prestazioni erogate	90%
	Compiutezza	N° prest.ni erogate senza richiedere documentazioni e certificazioni in possesso dell'amm.ne/ N° totale prestazioni erogate	95%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Biblioteca
DESCRIZIONE:	Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V DGRUF
TIPOLOGIA DI UTENZA	Personale interno e esterno.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, e-mail.
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Riscontro effettuato tra le richieste avanzate e le richieste soddisfatte
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Rilevazione tramite casella di posta elettronica dedicata
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Modulistica cartacea e/o via web
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	redazione apposito regolamento
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	redazione apposito regolamento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	N. giornate lavorative con apertura dello sportello /N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana)	90%
	Accessibilità multicanale	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative (5 giorni a settimana) su come usufruire del servizio	90%
		Numero di richieste evase tramite telefono, posta, e-mail / Numero totale delle richieste evase	80%
TEMPESTIVITÀ		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web) Numero di	90%

Carta dei servizi

		prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	
TRASPARENZA	Responsabile	N° giorni necessari per la pubblicazione sul sito web della Informazione riguardante il responsabile del servizio	10gg
	Procedure di Contatto	N° giorni necessari per Pubblicazione sul sito web delle Informazioni riguardanti le modalità di contatto	10gg
	Tempistiche di risposta	N° giorni necessari per la pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	10gg
	Eventuali spese a carico dell'utente	N° giorni necessari per la pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	1g
EFFICACIA	Conformità	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di comunicazioni	90%
	Affidabilità	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	100%
	Compiutezza	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	90%

Direzione generale per i contratti, gli acquisti e per i sistemi informativi e la statistica

[http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione trasparente/dpcm2014/diprog/dgcasis](http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/diprog/dgcasis)

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Portale Polis	Ufficio III - DGCASIS	Personale amministrativo del MIUR e delle Istituzioni scolastiche, personale docente, dirigenti scolastici
Servizio di Supporto alla Comunicazione	Ufficio V -DGCASIS	Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali, Ambiti Territoriali Provinciali, Istituzioni scolastiche, Enti privati, Avvocati, Tribunali
Servizio di rilascio di informazioni di interesse del richiedente	Ufficio V - DGCASIS	Famiglie, studenti, cittadini, aziende
Iscrizioni on line	Ufficio VI - DGCASIS	Famiglie e studenti

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Portale Polis
DESCRIZIONE:	Il servizio di presentazione delle "istanze online" (Polis) consente al cittadino di partecipare ad un procedimento amministrativo, presentando una istanza in modalità telematica. Ha come obiettivo lo snellimento dei procedimenti amministrativi rappresentando una alternativa di innovazione alle modalità cartacee
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio III - DGCASIS
TIPOLOGIA DI UTENZA	Utenti in possesso di credenziali validate secondo il processo sicuro previsto dal servizio che prevede il riconoscimento fisico dell'utente. Attualmente le categorie di utenza interessate sono: personale amministrativo del MIUR e delle Istituzioni scolastiche, personale docente, dirigenti scolastici
MODALITA' DI EROGAZIONE	Accesso tramite sito web istituzionale alla sezione "Istanze online". Il processo delle Istanze OnLine si articola in tre momenti principali: - la Registrazione da parte dell'utente per l'ottenimento delle credenziali di accesso - l'inserimento dell'istanza online da parte dell'utente - la verifica dell'istanza inviata mediante accesso al proprio archivio dei documenti personali
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica tramite estrazione dei dati dal sistema informatico Polis
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Revisione in occasione dell'implementazione di nuove istanze o all'attivazione di nuovi procedimenti amministrativi
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Via PEC
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità alla piattaforma	Orario di disponibilità del servizio	Accessibilità delle funzioni nell'arco dell'intera giornata H24
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo di presentazione istanza/Tempo di presa	100% Le operazioni

Carta dei servizi

		in carico istanza	avvengono in tempo reale
TRASPARENZA	Disponibilità guide utente aggiornate per istanza	Si/No	Si
	Disponibilità FAQ aggiornate per istanza	Si/No	Si
	Informazioni sui termini di presentazione delle istanze in base al procedimento amministrativo attivato	Si/No	Si
EFFICACIA	Numero procedimenti dematerializzati	Numero di istanze gestite dal portale	20

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Servizio di Supporto alla Comunicazione
DESCRIZIONE:	Il servizio è fornito su richiesta inviata per e-mail. Il servizio consiste nella pubblicazione di materiale (documenti in formato PDF o altro) fornito dai richiedenti sui siti del MIUR.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V -DGCASIS
TIPOLOGIA DI UTENZA	Amministrazione Centrale, Uffici Scolastici Regionali, Ambiti Territoriali Provinciali, Istituzioni scolastiche, Enti privati, Avvocati, Tribunali
MODALITA' DI EROGAZIONE	Supporto attraverso i siti internet ed altri canali collegati (Newsletter, forum, ecc). Il servizio viene erogato nell'arco delle 8 ore lavorative successive alla ricezione della richiesta. Non è attualmente prevista una modulistica standard. Non comporta costi per l'utenza.
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica a campione delle pubblicazioni effettuate e delle relative richieste di pubblicazione
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	All'indirizzo e-mail: pubblicazioni.comunicazione@istruzione.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non prevista
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	A campione tramite sondaggio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero delle richieste evase / Numero richieste pervenute	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero delle richieste evase nei tempi previsti / Numero richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Disponibilità guide utente aggiornate per istanza	Si/No	Sì
	Disponibilità FAQ aggiornate per istanza	Si/No	Sì
	Informazioni sui termini di presentazione delle istanze in base al procedimento	Si/No	Sì

Carta dei servizi

	amministrativo attivato		
EFFICACIA	Conformità	n. richieste evase/n totale	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Servizio di rilascio di informazioni di interesse del richiedente
DESCRIZIONE:	Il servizio è fornito in modalità multicanale, su richiesta inviata per e-mail, telefono, fax, o di persona presso l'URP. Il servizio consiste nella fornitura di informazioni di interesse dei richiedenti.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio V - DGCASIS
TIPOLOGIA DI UTENZA	famiglie, studenti, cittadini, aziende
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene erogato dall'URP in modalità diretta, se possibile, altrimenti la richiesta viene inoltrata all'ufficio competente
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica a campione delle richieste pervenute e delle risposte fornite
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	All'indirizzo e-mail: urp@istruzione.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non prevista
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	A campione tramite sondaggio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero delle richieste evase / Numero richieste pervenute	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero delle richieste evase nei tempi previsti / Numero richieste pervenute	100%
TRASPARENZA	Disponibilità guide utente aggiornate per istanza	Si/No	Sì
	Disponibilità FAQ aggiornate per istanza	Si/No	Sì
	Informazioni sui termini di presentazione delle istanze in base al procedimento amministrativo attivato	Si/No	Sì
EFFICACIA	Conformità	Numero richieste evase/n	100%

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Carta dei servizi

		totale	
--	--	--------	--

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Iscrizioni on line
DESCRIZIONE:	Dall'anno scolastico 2011/2012 (per l'anno 2012/2013) le iscrizioni, per le prime classi della scuola primaria e per la scuola secondaria di primo e secondo grado, possono essere effettuate on line dal sito del MIUR. sistema è conforme alle regole tecniche del Sistema pubblico di connettività, ai principi stabiliti dal Codice dell'Amministrazione digitale e alle disposizioni del decreto legislativo n. 196/2003.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio VI - DGCASIS
TIPOLOGIA DI UTENZA	Famiglie e studenti
MODALITA' DI EROGAZIONE	Al servizio si accede attraverso il sistema informativo del MIUR.
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica con cadenza giornaliera dell'accessibilità ai servizi offerti
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Monitoraggio con cadenza settimanale dei dati acquisiti al sistema per eventuale aggiornamento dei target attesi
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Tramite posta elettronica certificata
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non attivabile
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di gradimento

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	n. di servizi erogati via web/n. totale servizi accedere al servizio	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/n. totale di richieste pervenute dall'inoltro della domanda alla presa in carico, accettazione, registrazione dell'iscrizione	100%
TRASPARENZA	Responsabili/procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1

Carta dei servizi

		dei nominativi e dei contatti dei responsabili e referenti del servizio	
	Tempistica	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei termini di apertura/chiusura delle iscrizioni comunicati con C.M.	1
EFFICACIA	Conformità	n. domande evase/n totale	100%
	Affidabilità	n. reclami pervenuti	0

Direzione generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip_prog/dgefid

Con riferimento alla Direzione generale per interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per l'istruzione e per l'innovazione digitale si fa presente che fra le competenze attribuite alla succitata Direzione dal DPCM 11 febbraio 2014 n. 98, non rientra l'erogazione di servizi al cittadino utente, finalizzato a "soddisfare un interesse giuridicamente rilevante e direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti".

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e di formazione

Direzione generale per gli ordinamenti scolastici e la valutazione del Sistema Nazionale di Istruzione

[http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione trasparente/dpcm2014/dip-istruzione/dgosv](http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip-istruzione/dgosv)

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti delle scuole di ogni ordine e grado finalizzate anche alla valorizzazione delle eccellenze.	Ufficio I	Scuole, Studenti
Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all'estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia	Ufficio VIII	Scuole, giovani laureati della comunità europea
Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondaria di I e II grado		Stranieri, cittadini comunitari e non in possesso di titoli di studio di scuola secondaria di I e II grado
"Notizie dall'Europa"		Scuole, docenti, studenti

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Organizzazione di concorsi e olimpiadi per studenti delle scuole di ogni ordine e grado finalizzate anche alla valorizzazione delle eccellenze.
DESCRIZIONE:	Predisposizione e diffusione dei Bandi di gara, valutazione dei lavoro/elaborati prodotti, proclamazione e premiazione dei vincitori
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio I
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifiche periodiche precedenti la realizzazione degli eventi
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Soddisfamento dell'utenza
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	PEO/PEC
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Feedback positivo/negativo diretto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanale	Pubblicazione bandi su siti web, disponibilità telefonica, e-mail e richieste cartacee	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Comunicazione all'istante del responsabile dei singoli progetti	100%
EFFICACIA	Conformità	Regolarità, pertinenza, esclusività del servizio erogato. Pubblicazioni siti web delle graduatorie finali. Premiazione	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Procedura di selezione, formazione e informazione degli assistenti di lingua italiana all'estero e di assegnazione degli assistenti di lingua straniera in Italia
DESCRIZIONE:	Il servizio assicura la gestione delle procedure connesse alla fruizione, da parte delle scuole italiane, della presenza di assistenti madrelingua di lingua straniera sulla base di specifici accordi internazionali di scambio; il servizio coordina inoltre la partecipazione di giovani laureati italiani ai reciproci programmi di assistentato presso scuole straniere.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	UFFICIO VIII
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	PEO PEC
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità web	informazioni web su come usufruire dei servizi e presentare la candidatura	100%
	Accessibilità analogica	partecipazione ad attività di formazione in presenza	90% (a causa di possibili rinunce)
TEMPESTIVITÀ	Tempestività di pubblicazione di notifiche	10 gg è il tempo medio di pubblicazione dei bandi e degli elenchi dei soggetti beneficiari (la notifica si realizza attraverso la pubblicazione)	100%
TRASPARENZA	Responsabili	indicazione dell'articolazione Amministrativa procedente	100%

Carta dei servizi

	procedure di contatto	indicazione degli indirizzi email di riferimento informativo per le singole procedure	100%
EFFICACIA	Affidabilità	Regolarità e correttezza degli atti pubblicati. Numero istanze presentate/emissione degli atti	98% (il 2% mancante si deve a meri errori materiali da parte dell'Amministrazione)

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Equivalenza titoli di studio italiani e stranieri secondaria di I e II grado
DESCRIZIONE:	Il servizio viene effettuato tramite presentazione di istanza in carta semplice corredata della documentazione necessaria. Erogazione del servizio tramite emissione di parere che accoglie o rigetta l'istanza
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio VIII
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanale	disponibilità telefonica da parte dell'URP di due giorni a settimana, e-mail, sito internet istituzionale	100%
TEMPESTIVITÀ		Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa: 90 giorni dalla presentazione dell'istanza con interruzione dei termini in caso di incompletezza della documentazione presentata	Il 100% delle istanze suddivise per unità di personale destinato a tale attività
TRASPARENZA	Responsabile	Comunicazione, su richiesta, del n° di protocollo dell'istanza e del responsabile del procedimento	100%
EFFICACIA	Conformità	Regolarità, pertinenza dei pareri emessi	98% (il 2% mancante si deve a meri errori)

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Carta dei servizi

			materiali da parte dell'Amministrazione)
--	--	--	---

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	"Notizie dall'Europa"
DESCRIZIONE:	Il servizio assicura, attraverso un ambiente web nel sito istituzionale, la diffusione di informazioni relative alle istituzioni europee e nazionali operanti in materia di istruzione e formazione, nonché la divulgazione delle politiche europee per l'Istruzione e la formazione. Il sito aggiorna inoltre l'utenza circa le iniziative specifiche attuate dall'Ufficio VIII della DGOSV a beneficio della Scuola italiana. Il servizio mette a disposizione dell'utenza, in lingua italiana, la documentazione europea rilevante, ed in particolare, in tema di politiche comunitarie, la Relazione finale e i documenti ufficialmente approvati nei Consigli Istruzione dell'Unione Europea.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	UFFICIO VIII
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	PEO PEC
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	accessibilità web	segnalazione all'utenza specifica della pubblicazione sul sito di notizie significative, attraverso la pubblicazione di informazioni di contatto sulla web intranet del MIUR	100%
TEMPESTIVITÀ	tempestività di aggiornamento delle relazioni finali e dei documenti approvati dai Consigli Istruzione	tempo medio di pubblicazione della documentazione successivamente alla pubblicazione della versione italiana sul sito	30 giorni

Carta dei servizi

		UE	
TRASPARENZA	Responsabili	Indicazione nei vari bandi dell'articolazione Amministrativa procedente	100%
	Procedure di contatto	Indirizzi mail di contatto per ogni singolo bando	100%
EFFICACIA	Affidabilità	Correttezza degli atti pubblicati	98% (il 2% mancante si deve a meri errori materiali da parte dell'Amministrazione)

Direzione generale per il personale scolastico

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip-istruzione/dgper

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Gestione della procedura di selezione di dirigenti scolastici e docenti ai fini dell'utilizzazione ex L. 448/98	Ufficio I	Personale docente e Dirigenti Scolastici
Reclutamento Dirigenti scolastici	Ufficio II	Dirigenti Scolastici – Personale docente
Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento del personale docente ed educativo.	Ufficio III	Personale docente e personale educativo
Organici e mobilità del personale docente	Ufficio IV	Personale docente, personale educativo e insegnanti di religione cattolica
Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento, di selezione del personale A.T.A.	Ufficio V	Personale ATA
Accreditamento e qualificazione degli enti di formazione, riconoscimento dei corsi di formazione, formazione	Ufficio VI	Enti di formazione – Personale docente, personale educativo e insegnanti di religione cattolica – Dirigenti Scolastici

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Gestione della procedura di selezione di dirigenti scolastici e docenti ai fini dell'utilizzazione ex L. 448/98
DESCRIZIONE:	Emanazione bando di selezione, ricezione domande, costituzione Commissione, predisposizione atti conclusivi
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio I - Direzione Generale per il Personale Scolastico
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Variabili per effetti dell'aggiornamento annuale degli standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Aggiornamento annuale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Richieste scritte, inviate per email
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanale	Comunicazioni via mail e telefoniche	200 comunicazioni via mail - 50 comunicazioni telefoniche.
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Variabile in relazione all'attività
TRASPARENZA	Pubblicazione	Tempestività e completezza della documentazione pubblicata	50 documenti pubblicati
EFFICACIA	Contingente assegnato	Grado di copertura del contingente assegnato	numero di unità di personale scolastico utilizzate

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Reclutamento Dirigenti Scolastici
DESCRIZIONE:	Gestire le procedure in materia di selezione e reclutamento dei Dirigenti Scolastici con definizione del relativo bando; gestione dell'organico e dello stato giuridico dei Dirigenti Scolastici
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio II - Direzione Generale per il Personale Scolastico
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Non essendo stato ancora emanato il "Regolamento per la definizione delle modalità di svolgimento delle procedure concorsuali per l'accesso ai ruoli della dirigenza scolastica, la durata del corso e le forme di valutazione dei candidati ammessi al corso, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", non è possibile definire tali modalità di monitoraggio
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Non essendo stato ancora emanato il "Regolamento per la definizione delle modalità di svolgimento delle procedure concorsuali per l'accesso ai ruoli della dirigenza scolastica, la durata del corso e le forme di valutazione dei candidati ammessi al corso, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", non è possibile definire tali modalità di aggiornamento periodico
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Non essendo stato ancora emanato il "Regolamento per la definizione delle modalità di svolgimento delle procedure concorsuali per l'accesso ai ruoli della dirigenza scolastica, la durata del corso e le forme di valutazione dei candidati ammessi al corso, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", non è possibile definire tali modalità di presentazione dei reclami
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non essendo stato ancora emanato il "Regolamento per la definizione delle modalità di svolgimento delle procedure concorsuali per l'accesso ai ruoli della dirigenza scolastica, la durata del corso e le forme di valutazione dei candidati ammessi al corso, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", non è possibile definire tali modalità
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non essendo stato ancora emanato il "Regolamento per la definizione delle modalità di svolgimento delle procedure concorsuali per l'accesso ai ruoli della dirigenza scolastica, la durata del corso e le forme di valutazione dei candidati ammessi al corso, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", non è possibile definire tali modalità

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanale	Disponibilità telefonica, posta certificata, posta ordinaria	100 richieste di informazioni fornite via telefono o web/

Carta dei servizi

			100 informazioni fornite
TEMPESTIVITÀ	Tempestività di riscontro alle richieste	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (rilascio dell'informazione)	50 prestazioni effettuate (informazioni fornite) nei tempi previsti dalla normativa/ 50 prestazioni (informazioni) pervenute
	Tempestività nell'adozione di provvedimenti di competenza	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	5 provvedimenti da adottare nel tempo previsto dalla normativa/5 provvedimenti adottati
TRASPARENZA	Responsabili	Accessibilità delle informazioni relative al responsabile del servizio	Ogni 12 mesi aggiornamento sito web
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti attività di competenza	Ogni 12 mesi aggiornamento sito web
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	50 pratiche evase conformemente alla norma di riferimenti/50 comunicazioni effettuate
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	50 richieste/50 comunicazioni evase

Carta dei servizi

	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	50 comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/50 comunicazioni effettuate
--	-------------	--	--

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento, di selezione e di valutazione del personale docente ed educativo. Disciplina giuridica ed economica del personale docente ed educativo.
DESCRIZIONE:	Coordinamento in materia di reclutamento del personale docente ed educativo. Rapporto di lavoro a tempo determinato
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio III Direzione Generale Personale Scolastico
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Pubblicazione sul sito Miur dei provvedimenti finalizzati alle immissioni in ruolo del personale docente ed educativo, alle procedure di reclutamento nonché dei provvedimenti inerenti il rapporto di lavoro a tempo determinato
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	annuale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Tramite gli Uffici Scolastici Regionali/provinciali
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	no
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	no

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	emissione di bandi di concorso, decreti direttoriali in materia di reclutamento/assunzioni a tempo indeterminato e rapporto di lavoro a tempo determinato, circolari e comunicazioni agli U.S.R al fine di assicurare il corretto avvio dell'anno scolastico	Pubblicazione su pagine dedicate del sito web/diffusione tramite U.S.R.	10 provvedimenti da adottare /10 provvedimenti pubblicati
TEMPESTIVITÀ	Tempestività nell'adozione di provvedimenti di competenza	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa vigente	15 provvedimenti adottati nel tempo previsto dalla normativa/15 provvedimenti da adottare
TRASPARENZA	Pubblicazione	Aggiornamento pubblicazione sul sito web delle informazioni	Aggiornamento periodico sito web – ogni 12 mesi

Carta dei servizi

		inerenti le attività di competenza	
EFFICACIA	pratiche evase – corrispondenza con Uffici Scolastici Regionali/altra amministrazioni	Conformità alla normativa, pertinenza del servizio erogato	300 pratiche evase / 300 da evadere secondo la normativa vigente

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Organici e mobilità del personale docente
DESCRIZIONE:	Definizione delle dotazione organiche delle regioni e delle procedure di mobilità dei docenti a livello di contrattazione nazionale Procedure di comande e distacco
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio IV - Direzione Generale per il Personale Scolastico
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Pubblicazione sul sito Miur dei decreti nazionali di riparto triennale e annuale e dei due CCNI e delle due Ordinanze Ministeriali sulla mobilità Pubblicazione dei provvedimenti annuali relativi a comandi e distacchi (Decreto Tutor tirocinio e Nota Ministeriale per comandi e distacchi)
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	annuale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Organici e Mobilità Tramite gli Uffici provinciali Comandi e Distacchi tramite pec Direzione
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	No
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	no

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Disponibilità telefonica-email	Numero di giorni di consulenza e-mail	5 su 5
TEMPESTIVITÀ	Rispetto ai termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
TRASPARENZA	Comunicazione del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/Richieste di competenza dell'amministrazione centrale	100%
EFFICACIA	Conformità alla normativa e pertinenza del servizio erogato	Sottoscrizione dei contratti, Registrazione degli atti e successiva emissione	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Indirizzo e coordinamento in materia di reclutamento, di selezione e di valutazione del personale A.T.A. Disciplina giuridica ed economica del rapporto di lavoro a tempo determinato ed indeterminato del personale A.T.A.
DESCRIZIONE:	Coordinamento in materia di reclutamento del personale A.T.A. e definizione delle dotazione organiche delle regioni e delle procedure di mobilità del personale A.T.A. a livello di contrattazione nazionale.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio V Giacomo Moliterno
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Pubblicazione sul sito Miur del decreto di individuazione delle dotazioni organiche del personale A.T.A. e del decreto nazionale di riparto e dei due CCNI sulla mobilità.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	annuale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Tramite gli Uffici Scolastici Regionali/provinciali
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	no
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	no

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Multicanale	Pagine dedicate sul sito web - disponibilità telefonica, email e pec	100 richieste informazioni via telefono, pec o web/ 100 informazioni fornite
TEMPESTIVITÀ	Tempestività nell'adozione di provvedimenti di competenza	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	5 provvedimenti da adottare nei termini previsti dalla normativa/ 5 adottati
TRASPARENZA	Responsabilità	Pubblicazione sul sito web delle informazioni inerenti attività di competenza	Ogni 12 mesi aggiornamento periodico sito web

Carta dei servizi

EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	50 pratiche evase conformemente alla norma di riferimenti/50 comunicazioni effettuate
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	50 richieste/50 comunicazioni evase
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	50 comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/50 comunicazioni effettuate

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Accreditamento e qualificazione degli enti di formazione, riconoscimento dei corsi di formazione.
DESCRIZIONE:	L'accREDITAMENTO dei Soggetti che offrono formazione per il personale della scuola è una modalità di riconoscimento dei Soggetti esterni al mondo della scuola che offrono formazione per il personale direttivo, docente, educativo, amministrativo, tecnico e ausiliario. Esso è previsto dall'articolo 66 del Contratto Collettivo nazionale del comparto scuola del 23 luglio 2003. Il riconoscimento dei Soggetti qualificati per la formazione del personale della scuola è conferito alle Associazioni professionali e a quelle disciplinari collegate a comunità scientifiche. La norma che disciplina la procedura istruttoria per ottenere l'accREDITAMENTO/qualificazione è la Direttiva n. 170 del 21 marzo 2016 che ha sostituito la Direttiva n. 90 del 1° dicembre 2003, il D.M. 177/2000 e le Direttive n. 305/96 e n. 156/98. Rispetto alle precedenti disposizioni la Direttiva n. 170/2016 disciplina sia le procedure per l'accREDITAMENTO e la qualificazione (artt.2, 3 e 4) che quelle per il riconoscimento dei singoli corsi di formazione (art. 5).
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio VI - Direzione Generale per il Personale Scolastico
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Monitoraggio quantitativo e qualitativo in un'ottica di miglioramento dell'efficacia degli interventi formativi, tramite piattaforma on line.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Aggiornamento per anno scolastico, in base alle scadenze della Direttiva 170/2016.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Tramite indirizzo di PEC: dgpersonalescuola@postacert.istruzione.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Tramite piattaforma on line (http://www.istruzione.it/pdgm/)

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Fisica	Numero di giorni ricevimento a settimana	1
	Multicanale	Numero di giorni di	2

Carta dei servizi

		consulenza telefonica e ricevimento settimanale	
TEMPESTIVITÀ	Rispetto dei termini stabiliti dalla normativa	Trasmissione nei termini della normativa pertinente	100%
TRASPARENZA	Comunicazione all'istante del responsabile del procedimento	Rapporto accesso agli atti/richieste	100%
EFFICACIA	Regolarità, pertinenza, esaustività del servizio erogato	Emissione dei decreti direttoriali e della normativa connessa	100%

Direzione generale per lo studente, l'integrazione e la partecipazione

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip-istruzione/dgsip

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
Elenco servizi erogati	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
IoStudio - la Carta dello Studente	Ufficio II	Studenti, docenti, genitori, personale scuola, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni
Safer Internet Centre – Generazioni Connesse		Studenti, insegnanti, genitori, enti, associazioni e aziende
Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza		Studenti, docenti, genitori, personale scuola, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni
Portale italiano dell'inclusione scolastica	Ufficio IV	Alunni e studenti con Bisogni Educativi Speciali, a disposizione di docenti, dirigenti scolastici e famiglie

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	IoStudio - la Carta dello Studente
DESCRIZIONE:	Dall'a.s. 2008/2009, tutti gli studenti frequentanti un Istituto secondario di II grado, statale o paritario - corsi diurni, ricevono durante il loro primo anno un badge identificativo che attesta lo status di studente in Italia e all'estero. Contestualmente è stato creato un "Elenco di fornitori e prestatori di servizi culturali", esercenti locali e nazionali, che riconoscono agevolazioni e sconti appositamente studiati per i titolari della Carta. Nel 2013/2014 la Carta è stata integrata con la funzione di Borsellino Elettronico, attivabile su richiesta dallo studente. Sul sito web del MIUR - www.istruzione.it/studenti - appositamente dedicato, sono consultabili le informazioni in merito al progetto "IoStudio", le aziende e enti aderenti nonché tutte le iniziative promosse dal MIUR e dalle sue diramazioni periferiche dedicate agli studenti. I NUMERI DELLA CARTA NUMERI: - 3 milioni ca. di studenti coinvolti e di Carte circolanti; - 6mila scuole statali e paritarie coinvolte; - 1 milione ca. di studenti registrati al Portale IoStudio; - 500mila nuove Carte distribuite annualmente agli alunni del I anno di corso.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio II
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	La Redazione IoStudio ha il compito di monitorare gli standard di qualità del servizio. Tale attività viene effettuata quotidianamente attraverso: - casella di posta elettronica iostudio@istruzione.it, dedicata agli utenti titolari della Carta, segreterie scolastiche e famiglie, che riceve/invia fino a 5.000 mail a settimana; - N. 3 linee telefoniche adibite all'assistenza diretta; - Piattaforma di Help Desk tramite il Portale dello Studente; - Piattaforma per la segnalazione di Abuso o inadempienze degli esercenti sul Portale dello studente.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	- revisione periodica dei contenuti presenti sul Portale dello Studente; - comunicazione agli utenti tramite social network e web mail sugli aggiornamenti e novità del servizio; - riunioni settimanali della Redazione IoStudio dedicate agli sviluppi del progetto e ad eventuali anomalie; - comunicazioni tramite note ufficiali agli istituti scolastici interessati.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	- web mail - iostudio@istruzione.it; - N.3 linee telefoniche; - Piattaforma di Help Desk tramite il Portale dello Studente; - Piattaforma per la segnalazione di Abuso o inadempienze.
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI	Non previsto

Carta dei servizi

STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	- Invio periodico di newsletter e sondaggi tramite la pagina ufficiale del social network Facebook - Contatto telefonico diretto con gli utenti

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso diretto dell'utente ad uno sportello fisico per l'assistenza:	NO
	Multicanale	- Assistenza telefonica; - Posta elettronica dedicata; - Portale dello Studente; - Pagina social network.	SI
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto.	95%
TRASPARENZA	Responsabili del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web sulle informazioni riguardanti il responsabile del servizio;	1 giorno
	Procedura di Contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web sulle informazioni riguardanti le modalità di contatto;	1 giorno
	Tempistiche di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web sulla tempistica programmata;	1 giorno
	Eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente.	NO
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento;	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata. Numero di reclami numero di comunicazioni evase;	1/10.000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata. Numero di comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti.	100%

SERVIZIO EROGATO	Safer Internet Centre – Generazioni Connesse
DESCRIZIONE:	Generazioni Connesse è il Safer Internet Centre Italiano (www.generazioniconnesse.it) è coordinato dal MIUR-Direzione Generale per lo Studente, con il partenariato di alcune delle principali realtà italiane che si occupano di sicurezza in Rete: Ministero dell'Interno-Polizia Postale e delle Comunicazioni, Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Save the Children Italia, SOS Il Telefono Azzurro, EDI onlus, Movimento Difesa del Cittadino, Università degli Studi di Firenze, Università degli studi di Roma "La Sapienza", Skuola.net, Com.e. Si rivolge ai più giovani, coinvolgendo anche insegnanti, genitori, Enti, associazioni e aziende con l'obiettivo di promuovere un web più sicuro, sia in ambito scolastico che professionale. Per offrire strumenti informativi e critici utili a promuovere un uso positivo della Rete e a prevenire possibili situazioni di disagio, sono previste le seguenti azioni: - Campagne di comunicazione e sensibilizzazione ad ampio raggio. - Attività di formazione (online e in presenza) rivolte alle comunità scolastiche. - Produzione di materiali e risorse per la formazione e la sensibilizzazione. - Dialogo costante con la community degli studenti. - Attività Youth panel (gruppo di consultazione giovanile). - Gestione della Helpline 19696 per fornire aiuto e supporto in caso di atti di bullismo o cyberbullismo. - Due piattaforme web per la segnalazione di materiale illegale online. - Attività di valutazione e monitoraggio dell'impatto.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio II
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il monitoraggio degli standard di qualità è realizzato, in collaborazione con le Università di Roma "La sapienza" e Università di Firenze. Sono previste interviste online, compilazione di questionari, a studenti e professori.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Il servizio prevede la realizzazione di report semestrali che garantiscano una analisi di impatto ed efficienza del servizio.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Per tutte le comunicazioni è possibile scrivere alla info@gnerazioniconnesse.it , supportoscuole@generazioniconnesse.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI	Compilazione questionari online

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	
-----------------------------------	--

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità Fisica	Numero interventi nelle scuole	Raggiungere 300.000 studenti, 30.000 insegnanti, 13.000 genitori
	Accessibilità multicanale	Possibilità di comunicare via chat, telefono, email	6.000.000 persone raggiunte
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Risposta alla richiesta di intervento	2 gg
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	4 gg
	Procedure di contatto	Tutti i contatti pubblicati sul web	Risposta immediata
	Tempistiche di risposta	Numero di giorni necessari	Risposta immediata
EFFICACIA	Conformità	Numero di pratiche evase conformemente al programma di lavoro	100%
	Affidabilità	Numero di risoluzione dei quesiti	100%
	Compiutezza	Soddisfazione dell'utenza	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Consulte Provinciali Studentesche e Sportello virtuale assistenza
DESCRIZIONE:	Il servizio di Sportello virtuale per le Consulte Provinciali Studentesche è fruibile attraverso il Portale dedicato raggiungibile all'indirizzo: www.spazioconsulte.it nonché da un sistema di LINK interni al Portale istituzionale MIUR. Il Portale consente, tra l'altro, la consultazione di tutta la normativa inerente la partecipazione studentesca, la possibilità di visionare l'attività di tutte le Consulte Provinciali a livello Nazionale, la conoscenza di tutte le circolari diramate dal MIUR indirizzate alle CPS, gli eventi e i progetti indirizzati alla comunità studentesca. Inoltre viene fornita assistenza a tutti i componenti delle Consulte provinciali, sia da un punto di vista normativo che da un punto di vista logistico-organizzativo.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio II
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il portale è costantemente aggiornato e la sua funzionalità monitorata attraverso l'Ufficio II della DG per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione. È inoltre attivo un servizio email all'indirizzo info@spazioconsulte.it per segnalare eventuali problematiche nella funzionalità del sito web e richiedere informazioni in merito. Inoltre, in occasione degli incontri dell'Ufficio di Coordinamento Nazionale delle CPS (UCN) e del Consiglio Nazionale dei Presidenti delle CPS (CNPC) particolare attenzione è dedicata alla funzionalità del sito web e ad eventuali suggerimenti e problematiche segnalati dagli utenti.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	La piattaforma è costantemente aggiornata attraverso l'Ufficio II della DG per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione che provvede alla pubblicazione di contenuti utili alle attività delle CPS di tutta Italia.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Invio email a: info@spazioconsulte.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Tramite sito web www.spazioconsulte.it

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ		Informazioni web su come usufruire del	100%

Carta dei servizi

	Accessibilità Multicanale	servizio	
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	100%
TEMPESTIVITÀ		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	1-2 giorni
TRASPARENZA	Responsabili	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1-2 giorni
	Procedure di Contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
	Tempistiche di risposta	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno
EFFICACIA	Conformità	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
	Affidabilità	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	100%
	Compiutezza	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti/ Numero totale di comunicazioni	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Portale italiano dell'inclusione scolastica
DESCRIZIONE:	Risorsa dedicata ad alunni e studenti con Bisogni Educativi Speciali, a disposizione di docenti, dirigenti scolastici e famiglie, in cui possono trovare riferimenti normativi, materiale scientifico, strumenti didattici e per la formazione. Disponibile all'URL http://bes.indire.it/ attualmente in fase di aggiornamento.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio IV
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il monitoraggio è affidato al Comitato Tecnico scientifico per il portale dell'inclusione.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Affidato al Comitato Tecnico scientifico per il portale dell'inclusione
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Tramite invio alla mail dgsip.ufficio4@istruzione.it
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Tramite questionari

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Informazioni sul web dei servizi erogati e delle modalità di fruizione Giorni anno di funzionamento/365*100	95%
	Accreditamento scuole al portale	Accreditamento scuole con studenti con disabilità/totale scuole con studenti con disabilità *100	50%
TEMPESTIVITÀ	Capacità di evadere le richieste entro i tempi brevi	Numero delle richieste evase nei tempi previsti / Numero richieste pervenute	100%

Carta dei servizi

TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito dell'informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del portale	3 gg
	Procedure di contatto Pubblicazione delle informazioni riguardanti le procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento	3 gg
EFFICACIA	Rispondenza del servizio alle esigenze degli utenti	Numero di reclami	0

Dipartimento per la formazione superiore e per la ricerca**Direzione generale per la programmazione, il coordinamento e il finanziamento delle istituzioni della formazione superiore**

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip_formazione/dgfis

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
Elenco servizi erogati	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario e dell'alta formazione artistica e musicale (AFAM) nelle apposite sezioni del sito web del Ministero	Il Direttore Generale e tutti i Dirigenti della DGFIS	Tutti gli stakeholder delle istituzioni universitarie e AFAM
Bando R.L. Montalcini - Selezione annuale di ricercatori per n. 24 posti presso Università Statali	Direttore Generale DGFIS	Soggetti interessati alla partecipazione alla selezione
Programmazione e gestione delle procedure nazionali per il reclutamento dei docenti universitari – Abilitazione scientifica nazionale	Dirigente Ufficio V DGFIS	Candidati all'Abilitazione Scientifica Nazionale
Nomine personale AFAM	Dirigente Ufficio VI DGFIS	Iscritti nelle graduatorie nazionali
Trasferimento personale AFAM	Dirigente Ufficio VI DGFIS	Personale istituzioni AFAM
Procedimenti disciplinari personale AFAM	Dirigente Ufficio VI DGFIS	Personale istituzioni AFAM

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Servizio di diffusione informazioni sul sistema universitario e dell'alta formazione artistica e musicale (AFAM) nelle apposite sezioni del sito web del Ministero
DESCRIZIONE:	La Direzione Generale per la programmazione, il coordinamento e il finanziamento delle istituzioni della formazione superiore diffonde le informazioni relative alle sue funzioni nelle varie aree tematiche delle apposite sezioni del sito del MIUR; segnala inoltre la pubblicazione di decreti di pubblico interesse e facilita il collegamento a piattaforme informatiche che permettano la consultazione di documenti e dati relativi al sistema universitario e AFAM
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Il Direttore Generale e tutti i Dirigenti della DGFIS
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Monitoraggio costante e aggiornamento tempestivo delle diverse sezioni del sito
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Sulla base delle risultanze del monitoraggio sopra evidenziato gli uffici provvedono al ai necessari aggiornamenti degli standard
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Mail
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità web	Segnalazione all'utenza tra le "Notizie" del sito della pubblicazione di nuovi documenti (percentuale di documenti rilevanti pubblicati segnalati tra le notizie)	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività di pubblicazione delle informazioni	Tempo medio di pubblicazione delle notizie da aggiornare (scostamento in gg lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione)	3gg
TRASPARENZA		Indicazione della	100%

Carta dei servizi

	Responsabili	struttura di riferimento (informazioni e documenti pubblicati recanti chiara indicazione della struttura di riferimento)	
	Procedure di contatto	Indicazione dei recapiti telefonici/email di riferimento per le informazioni ed i documenti pubblicati (percentuale dei documenti a carattere non normativo per i quali è fornita chiara indicazione del responsabile del procedimento)	100%
EFFICACIA	Affidabilità	Grado di affidabilità/correttezza degli atti pubblicati (misurato sulla base del rapporto tra il numero delle informazioni soggette a rettifica ed il numero di informazioni pubblicate)	=< 2%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Bando R.L. Montalcini - Selezione annuale di ricercatori per n. 24 posti presso Università Statali
DESCRIZIONE:	Espletamento del bando per la selezione di giovani ricercatori da reclutare da parte delle Università statali a tempo determinato di cui all'art. 24 c. 3 lett. B) legge 240/210
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Direttore Generale DGFIS
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Monitoraggio delle tempistiche e delle modalità di presentazione delle domande, del possesso dei requisiti dei candidati, della loro valutazione operata da apposito Comitato nominato con decreto del Ministro, nonché dell'assegnazione del candidato dichiarato vincitore presso la sede da lui prescelta per lo svolgimento del programma di ricerca
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Bandi di selezione emessi annualmente a valere su risorse del Fondo di finanziamento ordinario
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Comunicazioni attraverso posta elettronica o pec
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto indennizzo
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previste

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Funzionamento della procedura web per la presentazione delle domande	Numero di candidature presentate con procedura informativa in rapporto al numero di accessi	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempo di attuazione	Tempo tra l'emissione del bando di concorso e l'approvazione della graduatoria	270 gg.
TRASPARENZA	Procedure di contatto	Indicazione dei recapiti telefonici/email di riferimento per richieste da parte dei candidati	100%
EFFICACIA	Conformità alla normativa	Rispetto delle prescrizioni del bando	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Programmazione e gestione delle procedure nazionali per il reclutamento dei docenti universitari – Abilitazione scientifica nazionale
DESCRIZIONE:	Nell'ambito del servizio il competente Ufficio V della DGFIS predispone il bando relativo alle procedure per il conseguimento dell'abilitazione scientifica nazionale, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 240/2010. L'abilitazione attesta la qualificazione scientifica che costituisce requisito necessario per l'accesso alla prima e alla seconda fascia dei professori. Le modalità di svolgimento della procedura ASN e i criteri e parametri previsti per il conseguimento sono individuati nel DPR n. 95/2016 (sedi delle procedure, lavori delle commissioni, modalità di sorteggio), nel DM n. 120/2016 (criteri e parametri di valutazione). Le modalità di partecipazione per gli aspiranti commissari e per i candidati sono fissate nei bandi, di durata biennale, rispettivamente nel D.D. n. 1531/2016 (commissari) e nel D.D. n. 1532/2016 (candidati).
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio V DGFIS
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Il DM n. 602/2016 stabilisce, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, del DPR n. 95/2016, e dell'articolo 10, comma 4, del DM n. 120/2016, i valori-soglia degli indicatori per i candidati all'abilitazione scientifica nazionale alle funzioni di professore universitario, distintamente per la prima fascia e per la seconda fascia, i valori-soglia degli indicatori per gli aspiranti commissari, nonché le specifiche utili ai fini del calcolo dei suddetti indicatori. Ai sensi dell'art. 8, c. 6, del DPR n. 95/2016 e dell'art. 6 del DM 120/2016, sono stabiliti altresì criteri basati su principi di imparzialità e competenza negli ambiti scientifici dei candidati, per la nomina di commissioni nazionali con il compito di valutare la qualità scientifica dei candidati stessi.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Ai sensi dell'art. 4, comma 3, DPR n. 95/2016 sono previsti meccanismi di verifica dell'adeguatezza e congruità dei criteri, parametri, indicatori e valori-soglia decorso il primo biennio e successivamente ogni 5 anni.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	I candidati all'ASN hanno la facoltà di ricusare i commissari entro 20 giorni dall'ultima data utile per la presentazione della domanda.
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto

MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto
---	--------------

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	web	Compilazione e presentazione delle domande di partecipazione candidati/commissari su piattaforma informatica MIUR (percentuale domande inviate tramite web su totale delle domande di partecipazione)	100%
TEMPESTIVITÀ	Valutazione	Tempo medio di valutazione delle domande presentate dai commissari e dai candidati (scostamento in gg. dai termini previsti nei bandi di partecipazione)	100%
	Pubblicazione	Tempo medio di pubblicazione delle notizie di aggiornamento (scostamento in gg lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione) e dei risultati della valutazione (scostamento in gg. dai termini previsti nei bandi di partecipazione)	100%
TRASPARENZA	Responsabili	A livello nazionale: il Direttore generale e il Responsabile del Servizio A livello di singola sede: il RUP nominato dall'Ateneo	100%
	Procedure di contatto	Indicazione dei recapiti telefonici/email di riferimento per le informazioni ed i documenti pubblicati (percentuale dei documenti a carattere non normativo per i quali è fornita chiara indicazione del responsabile del procedimento)	100%
EFFICACIA	Conformità	Grado di aderenza delle procedure effettuate rispetto alle previsioni di legge	100%
		In termini di correttezza degli atti	

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

Carta dei servizi

	Affidabilità	pubblicati (rapporto tra numero di informazioni pubblicate/numero delle informazioni soggette a rettifica)	=< 2%
--	--------------	--	-------

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Nomine personale AFAM
DESCRIZIONE:	Il Servizio, svolto nell'ambito delle competenze dell'Ufficio VI della DGFIS, prevede la nomina degli aventi diritto su graduatorie nazionali
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio VI
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Avvio del procedimento a seguito rilascio autorizzazione da parte di Funzione Pubblica e MEF.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Graduatorie nazionali ad esaurimento
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Direttamente tramite PEC o PEO agli indirizzi istituzionali della Direzione e dell'Ufficio VI
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero nomine conferite via fax o fonogramma / numero nomine (Pubblicazione di tutte le disponibilità e le operazioni effettuate nel sito web – comunicazione tramite telegramma o fonogramma)	100%
TEMPESTIVITÀ	tempestività	Numero nomine conferite entro i termini / numero totale nomine da conferire (Concludere tutte le attività di diretta pertinenza dell'ufficio in tempo utile prima dell'inizio di ogni anno accademico compatibilmente con le autorizzazioni previste)	100%

Carta dei servizi

TRASPARENZA	trasparenza	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web (Pubblicazione sul sito web)	15 g
	procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web (Pubblicazione sul sito web)	15 g
	tempistica di risposte	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web (Pubblicazione sul sito web)	15 g
	eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento via web (Pubblicazione sul sito web di eventuali spese di accettazione telegrafica ove prevista)	15 g
EFFICACIA	conformità	Numero di nomine conferite/ numero totale delle nomine (Regolarità del rispetto delle procedure)	100%
	affidabilità	Numero di reclami presentati / numero risposte fornite dall'amministrazione (Mancanza di reclami)	100%
	compiutezza	Numero di nomine effettuate entro i termini / numero totale dei posti disponibili (Esaustività della prestazione erogata)	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Trasferimento personale AFAM
DESCRIZIONE:	Il servizio, svolto nell'ambito delle competenze dell'Ufficio VI della DGFIS, prevede l'emanazione dei provvedimenti di trasferimento del personale delle Istituzioni AFAM su domanda degli interessati e sulla base di apposita regolamentazione susseguente alla contrattazione con i sindacati
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio VI
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Avvio del procedimento a seguito emanazione ordinanza ministeriale contenente la tempistica delle varie operazioni
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Ordinanza Ministeriale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Direttamente tramite PEC o PEO agli indirizzi istituzionali della Direzione e dell'Ufficio VI
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero posti disponibili/numero o posti pubblicati (Disponibilità di tutte le informazioni via web)	100%
TEMPESTIVITÀ	tempestività	Rispetto delle scadenze (Secondo specifica calendarizzazione di tutte le operazioni)	100%
TRASPARENZA	Procedure di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del	15gg

Carta dei servizi

		sito (Pubblicazione sul sito web delle procedure di contatto)	
	Tempistica di risposte	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del sito (Secondo i tempi previsti dal contratto e dalle ordinanze applicative)	15gg
EFFICACIA	Conformità	Numero ricorsi presentati / numero ricorsi istruiti dall'amministrazione (Regolarità del Procedimento)	100%
	Affidabilità	Numero ricorsi presentati / numero ricorsi istruiti dall'Amministrazione	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Procedimenti disciplinari personale AFAM
DESCRIZIONE:	Il servizio, svolto nell'ambito delle competenze dell'Ufficio VI della DGFIS, prevede l'avvio, l'istruttoria e la definizione dei procedimenti disciplinari riguardanti il personale docente e TA delle istituzioni AFAM, per l'irrogazione di sanzioni superiori alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione per più di dieci giorni.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio VI
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Avvio del procedimento mediante contestazione di addebiti al dipendente.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Rispetto dei termini previsti dall'art. 55-bis e seguenti del DPR n. 165/01.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Mediante ricorsi al G.O. e straordinario al Presidente della Repubblica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero dei procedimenti avviati.	100%
TEMPESTIVITÀ	tempestività	Rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente	100%
TRASPARENZA	Procedure di contatto	Le comunicazioni sono effettuate tramite posta elettronica certificata, fax o in alternativa mediante raccomandata postale con ricevuta di ritorno.	40gg
	Tempistica di risposte	Numero minimo di giorni necessari per garantire il diritto a difesa previsto dalla normativa vigente	10gg
EFFICACIA	Conformità	Numero procedimenti	100%

Carta dei servizi

		avviati, istruiti e conclusi nel rispetto della normativa vigente/Regolarità del procedimento	
	Affidabilità	Numero procedimenti avviati, istruiti e conclusi nel rispetto della normativa vigente/ Regolarità del procedimento	100%

Direzione generale per lo studente, lo sviluppo e l'internazionalizzazione della formazione superiore

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip_formazione/dgsinfs

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
Elenco servizi erogati	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Diffusione tramite sito web delle informazioni sul sistema dell'Alta Formazione in Italia	Il Direttore Generale e tutti i dirigenti della Direzione	Tutti gli stakeholders
Procedure di equiparazione e riconoscimento dei titoli di studio accademici conseguiti all'estero e rilascio di attestazione per la prosecuzione degli studi universitari degli italiani all'estero	Ufficio III	Possessori titoli conseguiti all'estero
Procedure di equiparazione, riconoscimento ed equipollenza dei titoli AFAM e delle carriere degli studenti	Ufficio IV	Studenti AFAM
Riconoscimento dei titoli accademici comunitari per l'ammissione al praticantato delle varie professioni e riconoscimento delle abilitazioni professionali conseguite all'estero.	Ufficio VI	Laureati e abilitati

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Diffusione tramite sito web delle informazioni sul sistema dell'Alta Formazione in Italia
DESCRIZIONE:	La Direzione Generale per lo studente, lo sviluppo e l'internazionalizzazione della formazione superiore diffonde le informazioni concernenti i compiti istituzionali ad essa attribuita, mediante la pubblicazione delle stesse nelle apposite sezioni tematiche del sito istituzionale MIUR. Provvede, inoltre, alla pubblicazione di provvedimenti di pubblico interesse.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Il Direttore Generale e tutti i dirigenti della DGSINFS
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica continua dell'aggiornamento delle diverse sezioni del sito web
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Sulla base delle verifiche sopra evidenziate, gli uffici provvedono ai necessari aggiornamenti degli standard
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Non previsto
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ		Grado di completezza delle informazioni sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi web	100%
TEMPESTIVITÀ		Tempi di aggiornamento (espresso nel numero giornate lavorative occorrenti) delle informazioni pubblicate rispetto alle modifiche intervenute	10 gg.
TRASPARENZA	Responsabili	Indicazione della struttura di riferimento (percentuale di informazioni e documenti pubblicati recanti la chiara indicazione dell'ufficio di riferimento)	100%

Carta dei servizi

	Procedure di contatto	Indicazione dei recapiti telefonici/ e – mail di riferimento a cui chiedere informazioni sui documenti pubblicati (percentuali di documenti a carattere non normativo per i quali è fornita chiara indicazione del responsabile del procedimento)	100%
EFFICACIA		Grado di affidabilità / correttezza degli atti pubblicati (misurato sulla base del rapporto tra il numero informazioni soggette a rettifica ed il numero di informazioni pubblicate)	= < al 2 %

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Procedure di equiparazione e riconoscimento dei titoli di studio accademici conseguiti all'estero e rilascio di attestazione per la prosecuzione degli studi universitari degli italiani all'estero
DESCRIZIONE:	Nell'ambito del servizio, il competente Ufficio III della Direzione Generale per lo studente, lo sviluppo e l'internazionalizzazione della formazione superiore, valuta le richieste formulate dai cittadini in possesso di titoli di studio universitari conseguiti all'estero ai fini dell'ammissione ai pubblici concorsi e ne attesta il valore accademico e la congruità rispetto al bando di concorso, secondo quanto previsto dall'art. 38 del D.lgs. 165/2001. Rilascia, inoltre, le attestazioni riguardanti la validità dei titoli accademici rilasciati dalle istituzioni della formazione superiore italiane ai fini della prosecuzione degli studi all'estero
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio III
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	L'Ufficio competente procede trimestralmente a verificare, sulla base degli atti acquisiti, il rispetto degli standard sotto indicati
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Sulla base delle verifiche sopra evidenziate, l'Ufficio provvede all'eventuale aggiornamento degli standard
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	NON PREVISTO
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	NON PREVISTO
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	NON PREVISTO

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero giorni lavorativi in cui è possibile accedere all'ufficio preposto all'erogazione del servizio / numero giorni lavorativi annui	100%
	Accessibilità multicanale	Grado di disponibilità delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio attraverso le modalità telematiche	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Rapporto tra le	100%

Carta dei servizi

		procedure completate entro i termini di legge e le richieste degli interessati	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente (SI/NO)	SI
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino (SI/NO)	SI
EFFICACIA	Conformità	Grado di corrispondenza delle procedure effettuate rispetto a quelle previste dalla legge	100%
	Compiutezza	Grado di esaustività del servizio rispetto alle richieste dell'utente a condizione di conformità alla normativa vigente	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Procedure di equiparazione, riconoscimento ed equipollenza dei titoli AFAM e delle carriere degli studenti
DESCRIZIONE:	Predisposizione dei decreti per il riconoscimento e le equipollenze dei titoli accademici AFAM conseguiti all'estero.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente Ufficio IV
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	L'Ufficio competente procede periodicamente a verificare, sulla base degli atti acquisiti, il rispetto degli standard sotto indicati
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Sulla base delle verifiche sopra evidenziate, l'Ufficio provvede all'eventuale aggiornamento degli standard
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Non previsto
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica e multicanale	Numero di giorni lavorativi in cui è assicurata la presenza del funzionario responsabile del procedimento sul numero di giorni lavorativi all'anno	100%
TEMPESTIVITÀ	tempestività	Numero di giorni necessari al completamento delle procedure comprese le verifiche e l'acquisizione di documentazione e parere previsti dalla normativa vigente in materia	100%
TRASPARENZA	responsabili	Indicazione del funzionario responsabile del procedimento	SI
EFFICACIA	conformità	Regolarità delle procedure seguite ai sensi della normativa vigente	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Riconoscimento dei titoli accademici comunitari per l'ammissione al praticantato delle varie professioni e riconoscimento delle abilitazioni professionali conseguite all'estero.
DESCRIZIONE:	Nell'ambito del servizio, il competente ufficio VI della Direzione Generale per lo studente, lo sviluppo e l'internazionalizzazione della formazione superiore, valuta le richieste formulate dai cittadini in possesso di titoli di studio universitari conseguiti in uno dei Paesi membri dell'Unione Europea ai fini dell'ammissione al praticantato richiesto per l'ammissione agli esami di stato per l'abilitazione professionale, e ne dichiara l'idoneità a tal fine, secondo quanto previsto dal DPR 189/2009. Rilascia, ai sensi del D. Lgs 206/2007 e ss.mm., i provvedimenti di riconoscimento della qualifica di architetto conseguita all'estero e, per i professionisti extra UE, stabilisce le eventuali misure compensative ai fini dell'iscrizione nell'albo professionale in Italia. Certifica la conformità della qualifica professionale di architetto conseguita in Italia ai fini della mobilità in ambito U.E.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Dirigente dell'Ufficio VI
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	L'Ufficio competente procede trimestralmente a verificare, sulla base degli atti acquisiti, il rispetto degli standard sotto indicati
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Sulla base delle verifiche sopra evidenziate, l'Ufficio provvede all'eventuale aggiornamento degli standard
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	NON PREVISTO
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	NON PREVISTO
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	NON PREVISTO

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero giorni lavorativi in cui è possibile accedere all'ufficio preposto all'erogazione del servizio / numero giorni lavorativi annui	100%

Carta dei servizi

	Accessibilità multicanale	Grado di disponibilità delle informazioni necessarie per la fruizione del servizio attraverso il sito web istituzionale o attraverso modalità telematiche	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Rapporto tra le procedure completate entro i termini di legge e le richieste degli interessati	100%
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito web del MIUR dei dirigenti responsabili dell'ufficio competente (SI/NO)	SI
	Procedure di contatto	Individuazione dei riferimenti telefonici e indirizzi email dei funzionari responsabili tramite centralino (SI/NO)	SI
EFFICACIA	Conformità	Grado di corrispondenza delle procedure effettuate rispetto a quelle previste dalla legge	100%
	Compiutezza	Grado di esaustività del servizio rispetto alle richieste dell'utente a condizione di conformità alla normativa vigente	100%

Direzione generale per il coordinamento, la promozione e la valorizzazione della ricerca

http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/amministrazione_trasparente/dpcm2014/dip_formazione/dgric

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
Elenco servizi erogati	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
Albo esperti Reprise	Ufficio III	Esperti esterni
Sito web Programma Operativo Nazionale (PON) FESR-FSE RICERCA E INNOVAZIONE 2014-2020	Ufficio IV	Tutti gli stakeholder
Gestione anagrafe ricerche (A.N.R.) Anagrafe Nazionale Ricerca	Ufficio VI	Tutti gli stakeholder
Finanziamento programmi di ricerca nazionali	Ufficio VII	Soggetti destinatari dei fondi

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Albo esperti REPRISE
DESCRIZIONE:	Contiene circa 17.000 nominativi di esperti scientifici ed economici, che si sono candidati, nelle diverse sezioni dell'albo, per le esigenze di valutazione dei progetti di ricerca del MIUR
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio III DGRIC
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Automatica e in tempo reale, mediante il sito reprise.cineca.it
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Non necessaria, la fruibilità è immediata
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Mediante casella di posta elettronica dedicata (reprise@miur.it)
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non prevista – trattasi soltanto di iscrizione a un albo
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Da attivare, attraverso apposita funzionalità sul sito stesso

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ		POSSIBILITA' DI UTILIZZO ON LINE	COMPLETA
TEMPESTIVITÀ		AGGIORNAMENTO IN TEMPO REALE	IMMEDIATA
TRASPARENZA		ACCESSIBILITA' DEI PRINCIPALI DATI DA RESEARCHITALY	COMPLETA
EFFICACIA		NUMERO DEI NOMINATIVI PRESENTI NELLE SEZIONI	ALMENO 15.000 ISCRITTI

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Sito web Programma Operativo Nazionale (PON) FESR-FSE RICERCA E INNOVAZIONE 2014-2020
DESCRIZIONE	Il servizio assicura l'informazione, la trasparenza e i servizi relativi al PON Ricerca e Innovazione destinati alle parti interessate, in particolare ai potenziali beneficiari, ai beneficiari, ai cittadini e ai soggetti moltiplicatori di informazione.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio IV – Direzione Generale Coordinamento, promozione e valorizzazione della ricerca
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Monitoraggio a cura dell'Unità di informazione e comunicazione dell'Ufficio IV – Autorità di gestione PON Ricerca e Innovazione 2014-2020
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Modalità annuale
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Presenza sul sito di tutte le informazioni di contatto dell'Ufficio dell'Autorità di Gestione e del Responsabile per l'informazione e la comunicazione del PON Ricerca e Innovazione.
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Realizzazione di indagini di customer satisfaction con questionari online.

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità web	Completezza informazioni su modalità di accesso e fruizione dei servizi web, garantendo il diritto di accesso da parte di utenti disabili e l'erogazione di contenuti e servizi attraverso dispositivi mobili.	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività di aggiornamento normativo e di pubblicazione di notifiche (anche attraverso sistema di mail alert)	Tempo medio di pubblicazione dei bandi.	10 giorni
		Aggiornamento degli elenchi dei soggetti beneficiari.	3 mesi
	Responsabili	Indicazione dell'articolazione amministrativa procedente.	100%

Carta dei servizi

TRASPARENZA			
	Procedure di contatto	Indicazione degli indirizzi email di riferimento informativo per le singole procedure.	100%
	Open data	Pubblicazione di dati disponibili per il riutilizzo su progetti, beneficiari e informazioni che danno evidenza della gestione e dell'attuazione del Programma.	100%
EFFICACIA	Affidabilità	Correttezza degli atti pubblicati	<2%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Gestione anagrafe ricerche (A.N.R.) Anagrafe Nazionale Ricerca
DESCRIZIONE:	Iscrizione all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche: gestione del processo istruttorio ed emissione del relativo certificato d'iscrizione.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio VI DGRIC
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Tramite il sistema informatico sono monitorate le richieste d'iscrizione all'Anagrafe e le problematiche legate all'istruttoria e all'idoneità dei richiedenti. Raccolta dei risultati dei progetti di ricerca a due anni dal termine.
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Gli aggiornamenti avvengono in relazione alle norme emanate (dematerializzazione, trasparenza, ecc.). Inoltre sono effettuate verifiche periodiche con altre basi di dati (InfoCamere) e richiesti aggiornamenti agli interessati sulle competenze.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Per email con indirizzi impersonali dedicati al servizio. Reclami tracciati tramite servizio di trouble ticketing gestito dal CINECA
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Non è previsto
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Non è previsto

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso ai competenti uffici DGR del MIUR	80%
	Accessibilità telematica	Informazioni accessibili in forma riservata e in parte pubblica via WEB - Numero medio dei giorni necessari per accedere.	1
TEMPESTIVITÀ	Tempestività rilascio certificato	Numero di giorni necessari per completare l'istruttoria di verifica dell'idoneità del richiedente ed emissione del certificato d'iscrizione.	15
TRASPARENZA	Ufficio responsabile del procedimento e contatti di riferimento istruttoria.	Aggiornamento del sito WEB del nuovo responsabile e contatti dell'Ufficio - Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB dalla variazione dell'organigramma e contatti.	15

Carta dei servizi

EFFICACIA	Conformità	Percentuale di atti regolari	100%
	Affidabilità	Veridicità delle informazioni anagrafiche e dei parametri dimensionali e d'attività aziendali dichiarate - Riscontro con informazioni WEB e da InfoCamere.	98%
	Compiutezza	Percentuale iscrizioni effettuate a seguito d'idoneità verificata.	95%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Finanziamento programmi di ricerca nazionali
DESCRIZIONE:	finanziamento programmi di ricerca anche attraverso bandi e Accordi specifici (Prora, Antartide, Fisir, legge 64/86)
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Ufficio VII DGRIC
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifiche mensili sul rispetto dei tempi previsti dalle specifiche procedure
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Analisi bimestrale per eventuali aggiornamenti
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Forme ordinarie di interlocuzione con l'ufficio unitamente a riunioni, contatti mail, telefonici
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	Finora non applicabile
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Analisi delle richieste e dei tempi di risposta

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Informazioni disponibili presso l'Ufficio e siti web	Presenza funzionari competenti nell'anno	95%
		Tempi di pubblicazione web	2 giorni(per accessibilità multicanale)
TEMPESTIVITÀ		Erogazione servizi nei tempi previsti	100%
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web dei riferimenti dirigente responsabile per contatti		SI
EFFICACIA		Atti completati regolari secondo la normativa prevista	100%

Uffici Scolastici Regionali

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi erogati al cittadino dai 18 Uffici Scolastici Regionali e dai rispettivi Uffici Scolastici Territoriali. I servizi ed i relativi standard sono omogenei su tutto il territorio nazionale.

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
Elenco servizi erogati	UFFICIO RESPONSABILE	TIPOLOGIA DI UTENZA
CENTRALINO	Ufficio competente - Uffici Scolastici Territoriali	Utenza Interna ed Esterna
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	DG - Uffici Scolastici Territoriali	Utenza Interna ed Esterna
CONSULENZA ALLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	Ufficio competente- Uffici Scolastici Territoriali	Istituzioni scolastiche
IMMISSIONI IN RUOLO PERSONALE DOCENTE, EDUCATIVO E ATA	Ufficio competente - Uffici Scolastici Territoriali	Docenti e Personale ATA
FORMAZIONE DIRIGENTI SCOLASTICI NEO IMMESSI IN RUOLO	Ufficio competente	Dirigenti scolastici
FORMAZIONE DOCENTI NEO ASSUNTI	Ufficio competente	Docenti
RILASCIO CERTIFICAZIONI ABILITAZIONE	Ufficio competente	Docenti
RICONOSCIMENTO PARITA' SCOLASTICA	Ufficio competente	Istituzioni Scolastiche Paritarie
PROVVIDENZE PER IL PERSONALE SCOLASTICO	Uffici competente	Personale scolastico

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Centralino
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nella raccolta e nello smistamento di chiamate in arrivo e nella fornitura di informazioni via telefono
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Utenza interna ed esterna
MODALITA' DI EROGAZIONE	Tramite telefono
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del monitoraggio degli standard e alle risultanze del Piano della Performance
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Modulistica cartacea e/o telematica da presentare: si vedano siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> da somministrare con cadenza annuale a un campione rappresentativo

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità tramite telefono	Numero di giorni settimanali con accessibilità al centralino	5 gg
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempi di risposta per informazioni	Risposta immediata
TRASPARENZA	Responsabili/Procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5
EFFICACIA	Conformità delle risposte ai requisiti di chiarezza e semplicità	SI/NO	SI

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Ufficio Relazioni con il Pubblico
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto a facilitare l'accesso degli utenti a informazioni, chiarimenti, documentazione, o altro, sulle problematiche inerenti alla scuola, nonché sulle attività degli Uffici della Direzione Scolastica Regionale.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Studenti, Famiglie, Personale scolastico, Istituzioni scolastiche statali e paritarie, Enti, cittadini
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio viene erogato dall'URP in modalità diretta, se possibile, altrimenti la richiesta viene inoltrata all'Ufficio competente
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Verifica a campione delle richieste pervenute e delle risposte fornite
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	L'aggiornamento degli standard avviene con cadenza annuale.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Utilizzo di modulistica cartacea presso lo sportello dell'URP o telematica, compilando apposito modulo, disponibile <i>on line</i> nella sezione URP del sito web dell'USR e degli UST.
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	//
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	A campione tramite sondaggio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'URP	5 gg a settimana
	Accessibilità multicanale	Numero informazioni erogate via web, mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero delle	80%

Carta dei servizi

		richieste evase nei tempi previsti / Numero richieste pervenute	
TRASPARENZA	Responsabile URP/ Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5
EFFICACIA	Conformità delle risposte ai requisiti di chiarezza, semplicità e sinteticità	SI/NO	SI

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Consulenza alle Istituzioni scolastiche in materia amministrativo-contabile
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto a fornire consulenza e supporto alle Istituzioni scolastiche in materia amministrativo-contabile
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Istituzioni scolastiche
MODALITA' DI EROGAZIONE	Tramite telefono, posta elettronica, FAQ su sezione web riservata alle Istituzioni scolastiche
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	//
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> a un campione rappresentativo di Istituzioni scolastiche

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero informazioni erogate via web, mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero delle richieste evase entro la tempistica programmata /Numero totale richieste pervenute	80%
TRASPARENZA	Responsabile/Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg

Carta dei servizi

EFFICACIA	Compiutezza	Numero consulenze fornite / Numero totale richieste consulenza pervenue	90%
-----------	-------------	--	-----

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Immissione in ruolo del personale docente, educativo e ATA (ausiliario, tecnico e amministrativo)
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto all'immissione in ruolo del personale docente, educativo, amministrativo, tecnico e ausiliario delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado dell'USR. Il coordinamento del servizio è affidato all'Ufficio competente
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Personale docente, educativo e Personale ATA
MODALITA' DI EROGAZIONE	Convocazione del personale interessato con pubblicazione di informazioni inerenti alle procedure sul sito web dell'USR, degli UST e tramite telefono, posta elettronica
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> , con cadenza annuale, a un campione rappresentativo del personale docente, educativo e ATA, assunto a tempo indeterminato, delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado dell'USR

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero di giornate lavorative utilizzate per accessibilità all'Ufficio per sottoscrizione delle individuazioni del personale interessato/Numero totale giornate lavorative programmate per sottoscrizione delle individuazioni del	100%

Carta dei servizi

		personale interessato	
	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via web, e-mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Conclusione delle assunzioni in ruolo entro la tempistica prevista dalle norme	Avvio anno scolastico
TRASPARENZA	Responsabili /Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg
EFFICACIA	Compiutezza	Numero di assunzioni in ruolo predisposte/numero assunzioni in ruolo previste dal contingente ministeriale	100%
	Conformità	Numero assunzioni in ruolo effettuate conformi alle norme/Totale numero assunzioni in ruolo previste	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Formazione dirigenti scolastici neo immessi in ruolo
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto all'organizzazione dei corsi di formazione per i dirigenti scolastici neo-immessi in ruolo dell'USR
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Dirigenti scolastici
MODALITA' DI EROGAZIONE	Organizzazione e gestione di corsi di formazione rivolti a dirigenti scolastici neo immessi in ruolo
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> all'universo dei dirigenti scolastici neo immessi in ruolo dell'USR

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via web, e-mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Comunicazione/Pubblicazione di calendario e programma dei moduli formativi entro i tempi previsti	SI
TRASPARENZA	Responsabili /Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg

Carta dei servizi

EFFICACIA	Compiutezza	Numero moduli formativi attivati e realizzati/Numero totale moduli formativi programmati	100%
	Pertinenza	Numero moduli formativi erogati pertinenti ai bisogni formativi dei partecipanti/Numero totale moduli formativi erogati	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Formazione docenti neo assunti
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto all'organizzazione dei corsi di formazione per i docenti neo-assunti delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado dell'USR
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Docenti neo assunti
MODALITA' DI EROGAZIONE	Organizzazione e gestione di corsi di formazione rivolti a docenti neo assunti
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> all'universo dei docenti neo assunti dell'USR

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via web, e-mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Comunicazione/Pubblicazione di calendario e programma dei moduli formativi entro i tempi previsti	SI
TRASPARENZA	Responsabili /Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg

Carta dei servizi

EFFICACIA	Compiutezza	Numero moduli formativi attivati e realizzati/Numero totale moduli formativi programmati	100%
	Pertinenza	Numero moduli formativi erogati pertinenti ai bisogni formativi dei partecipanti/Numero totale moduli formati erogati	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Rilascio di Certificati di Abilitazione
DESCRIZIONE:	Rilascio di certificati di abilitazione all'insegnamento a seguito di superamento concorsi
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Personale docente
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il servizio è erogato su richiesta
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Cartacea e Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> a un campione rappresentativo di utenti del servizio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'Ufficio/Numero totale giornate lavorative	60%
	Accessibilità multicanale	Numero informazioni erogate via web, mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta di rilascio del documento in formato cartaceo e la relativa consegna da parte	20 gg

Carta dei servizi

		dell'Ufficio	
TRASPARENZA	Responsabili /Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg
EFFICACIA	Compiutezza	Numero certificati rilasciati/numero richieste di rilascio di certificato pervenute	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Riconoscimento della parità scolastica
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nel riconoscimento della parità scolastica sulla base dell'esame delle istanze pervenute entro il 31 marzo di ogni anno.
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Utenza esterna
MODALITA' DI EROGAZIONE	Emanazione di apposito provvedimento, previo esame delle istanze pervenute e accertamento del possesso dei requisiti richiesti dalle norme
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione e/o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Cartacea o Telematica da presentare all'ufficio competente (Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> a un campione rappresentativo degli utenti del servizio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via web, e-mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Termine per emanazione del provvedimento di riconoscimento o diniego della parità	30 giugno di ogni anno

Carta dei servizi

TRASPARENZA	Responsabile/Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg
EFFICACIA	Compiutezza	Numero istanze esaminate/numero istanze pervenute	100%

Carta dei servizi

SERVIZIO EROGATO	Provvidenze al personale scolastico a tempo indeterminato
DESCRIZIONE:	Il servizio è volto all'erogazione di provvidenze al Personale dipendente del MIUR, in servizio e cessato, e le loro famiglie per particolari eventi, previa determinazione dei criteri e delle modalità di concessione
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Si vedano i siti web dei singoli Uffici Scolastici regionali (http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/ministero/operazione-trasparenza/usr-dati)
TIPOLOGIA DI UTENZA	Personale dipendente del MIUR, in servizio e cessato, e le loro famiglie
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Su richiesta degli utenti aventi diritto, previo accertamento di conformità alle norme della documentazione presentata
MODALITÀ PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	Rilevazione effettuata dal responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio, avvalendosi del sistema di controllo di gestione o di comunicazioni cartacee standard
MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO PERIODICO DEGLI STANDARD	Proposta del responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio su aggiornamento annuale degli standard, in un'ottica di miglioramento, in base alle risultanze del Piano della Performance e del monitoraggio degli standard.
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI	Cartacea e Telematica
MODALITÀ PER USUFRUIRE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO E FORFETTARIO IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Questionario di <i>customer satisfaction</i> agli utenti del servizio

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONI	INDICATORE	VALORE STANDARD
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Numero di giornate lavorative con accessibilità all'ufficio/Numero totale giornate lavorative	60%
	Accessibilità multicanale	Numero di informazioni erogate via web, e-mail, telefono/numero totale informazioni erogate	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Liquidazione dei sussidi entro i tempi	Entro la chiusura dell'esercizio

Carta dei servizi

		programmati	finanziario, previa disponibilità di fondi
TRASPARENZA	Responsabili /Procedure di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web dei nominativi e dei contatti dei responsabili del servizio	5 gg
EFFICACIA	Conformità/Compiutezza	Numero domande esaminate/numero di domande pervenute	100%
		Ammontare delle sovvenzioni erogate/Ammontare dell'importo disponibile per sovvenzioni	100%