



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna
Dipartimento di Matematica

Carta dei Servizi del Dipartimento



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Sommario

Carta dei Servizi del Dipartimento.....	1
Introduzione	3
Con società e impresa	4
Divulgazione scientifica, attività culturali e patrocini	4
1.1 Organizzazione e co-progettazione di eventi per disseminazione, valorizzazione e condivisione della conoscenza matematica.....	4



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Introduzione

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e trasparenza verso gli utenti (interni ed esterni) dei servizi erogati e dei processi gestiti.

La carta dei servizi viene introdotta in Ateneo nel 2014; vengono rilevati prevalentemente i servizi interni. Seguono due aggiornamenti, nel 2020 e nel 2024, necessari per recepire da un lato la nuova struttura organizzativa e dall'altro sviluppare le sezioni dedicate rispettivamente agli indicatori e standard di qualità e al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, oltre che ampliare la rilevazione comprendendo anche i servizi rivolti ad una utenza esterna.

Nel 2025 si avviano i lavori per la definizione della carta dei servizi dei dipartimenti, contestualmente ai lavori di revisione dei siti web. Nella definizione dei servizi, viene data priorità all'ambito *con società e impresa*. Si tratta di uno sviluppo progressivo, il cui obiettivo è quello di portare a termine l'implementazione per tutti i dipartimenti entro il 2026.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.lgs. n.33/2013 come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- D.lgs. n. 222 del 13 dicembre 2023, recante "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227" prescrive che nella carta dei servizi vengano indicati i livelli di qualità dei servizi erogati relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità
- Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale).

Nell'approccio all'individuazione e definizione dei servizi è stata privilegiata una visione per processo rispetto a quella organizzativa, per facilitare l'accesso e la lettura da parte dell'utenza/stakeholder.

Per ogni servizio è comunque sempre riportata l'informazione dell'articolazione organizzativa responsabile del servizio.

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- descrizione del servizio, ovvero le caratteristiche principali;
- destinatari del servizio;
- Unità Organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- modalità di erogazione, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- modalità di reclamo;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

- link utili.

Ogni servizio è poi corredato da un'ulteriore sezione riguardante le *dimensioni di qualità* del servizio e relativi indicatori, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

- Accessibilità,
- Tempestività,
- Trasparenza
- Efficacia

Con società e impresa

Divulgazione scientifica, attività culturali e patrocini

1.1 Organizzazione e co-progettazione di eventi per disseminazione, valorizzazione e condivisione della conoscenza matematica

DESCRIZIONE

Il Dipartimento promuove un'ampia gamma di attività finalizzate a valorizzare, condividere e disseminare la conoscenza matematica alla società, attraverso il coinvolgimento attivo di scuole, cittadini, istituzioni, imprese e media.

Le iniziative consistono in:

- attività di public engagement rivolte al pubblico generalista, ad esempio: mostre, spettacoli ed esposizioni nei locali del Dipartimento e della biblioteca BIMFI, proiezioni cinematografiche e cineforum, “turismo matematico” cioè passeggiate scientifiche in luoghi di interesse storico-culturale di Bologna e dintorni, concorsi a premi;
- progetti di orientamento e laboratori didattici rivolti a studentesse e studenti delle scuole di ogni ordine e grado, ad esempio: laboratori PLS (Piano Lauree Scientifiche), Open Day, attività locali per le Olimpiadi della Matematica (UMI);
- iniziative di formazione insegnanti rivolte a docenti in servizio e in formazione di scuole di ogni ordine e grado, ad esempio: cicli di seminari, corsi in presenza e/o on-line;
- attività di job placement e recruiting rivolte a soggetti pubblici e privati, ad esempio: sviluppo e disseminazione di progetti di ricerca tra università e impresa, pubblicizzazione di posizioni professionali.

Tutte le attività si sviluppano in coerenza con le politiche di Terza Missione dell'Ateneo e con gli obiettivi di apertura, trasparenza e responsabilità sociale della ricerca universitaria.

A CHI È DESTINATO

Cittadinanza, enti pubblici e privati, studentesse e studenti delle scuole di primo e secondo ciclo, insegnanti in servizio o in formazione di scuole di ogni ordine e grado.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

A CHI RIVOLGERSI

Dipartimento di Matematica – Segreteria amministrativa

Piazza di Porta San Donato 5 – 40126 Bologna | dipmat.amministrazione@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Servizi erogati, modalità e tempi di fruizione sono indicati alla pagina:

<https://matematica.unibo.it/it/con-societa-e-impresa>

Altre richieste possono essere rivolte all'indirizzo e-mail mat-terzamissione@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni scrivendo all'indirizzo e-mail: mat-terzamissione@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://matematica.unibo.it/it/con-societa-e-impresa>

<https://site.unibo.it/turismo-matematico/it>

<https://www.pls.unibo.it/matematica>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali di accesso al servizio	Numero di canali	7 (e-mail, telefono, sito del dipartimento, siti dedicati, portale PLS, sportello fisico, canali social del Dipartimento)
Tempestività	Tempo di risposta alle richieste ricevute	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Partecipazione alle iniziative	Percentuale dei posti occupati sui posti previsti	80 - 110%