



## 1. Oggetto

La Carta dei Servizi è il nostro impegno circa le prestazioni ed i progetti di miglioramento dei servizi tecnici e amministrativi del Dipartimento.

Tutto il personale del Dipartimento s'impegna ad erogarli con rispetto e cortesia, imparzialità e riservatezza e senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, fede religiosa o opinioni politiche. Per usufruirne nel modo migliore siete tenuti a conoscere ed a rispettare il [Regolamento del Dipartimento](#) consultabile nel sito internet.

## 2. Lineamenti generali dell'organizzazione del Dipartimento

Il Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" si è costituito nel 1982, ed ebbe come primo Direttore Athos Bellettini, illustre demografo e fondatore degli studi di demografia storica in Italia.

Ad esso fanno capo le ricerche svolte nell'Ateneo di Bologna nei campi della statistica metodologica, della statistica economica, della demografia e della statistica sociale e biosanitaria.

La produzione editoriale si sostanzia nella rivista "Statistica" pubblicata dal 1941 e nella serie "Quaderni del Dipartimento".

Le attività didattiche si espletano nei due corsi di Dottorato di Ricerca in "Metodologia statistica per la ricerca scientifica" ed "Economia e Statistica Agroalimentare".

Sono organi del Dipartimento il Direttore, la Giunta e il Consiglio. Il loro funzionamento è precisato nel Regolamento sopra citato. E' possibile consultare sul sito web del Dipartimento tutti i verbali dal 1999 delle sedute del Consiglio.

## 3. Campo di applicazione della Carta dei Servizi

I Servizi Amministrativi e Tecnici del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" forniscono il supporto operativo al funzionamento del Dipartimento per quanto attiene alle principali funzioni istituzionali. Sono articolati in sei unità operative - funzionali:

- 1) la Segreteria di Direzione, che è alle dipendenze dirette del Direttore del Dipartimento;
- 2) la Contabilità-Amministrazione, che dipende dal Segretario Amministrativo (d'ora in avanti SAD) e per suo tramite dal Direttore;
- 3) il Laboratorio di Informatica Statistica che è diretto da un Responsabile Tecnico e risponde al Direttore; Il laboratorio, per la peculiarità dei suoi servizi offerti è dotato di una sua carta dei servizi (MQB55All02)
- 4) La rivista "Statistica" che è retta da un comitato editoriale;
- 5) La biblioteca che è dotata di un responsabile bibliotecario RB, un comitato Scientifico CS i quali rispondono al Direttore. La biblioteca, per la peculiarità dei suoi servizi offerti ad un pubblico più ampio, è dotata di una sua carta dei servizi (MQB55All01)
- 6) Una area sicurezza e manutenzione del fabbricato.

Alla Segreteria di Direzione competono le operazioni di:

- gestione della Comunicazione sia in entrata che in uscita
- convocazione degli organi del Dipartimento (Consiglio e Giunta)



Alma Mater Studiorum  
Università di Bologna  
Dip. di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"

ALLEGATO: MQ55.All01

Pag. 2/4

CARTA DEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI

Rev. 02  
2/03/11

- gestione degli orari di lavoro del personale

Inoltre collabora con l'area Contabilità per la gestione del protocollo informatico

L'unità operativa Contabilità-Amministrazione, secondo quanto stabilito dal Regolamento Contabile dell'Ateneo e dal Regolamento del Dipartimento è alle dirette dipendenze del SAD. Le principali funzioni che svolge sono:

- predisposizione del bilancio preventivo e consuntivo, nonché delle necessarie variazioni di bilancio da apportare in corso d'anno
- espletamento delle gare per la fornitura di beni e servizi
- gestione della contabilità dei fondi dipartimentali e dei fondi dei progetti di ricerca di competenza dei docenti e dei ricercatori
- gestione della procedura di acquisto di beni e servizi incluso e-procurement
- gestione delle entrate
- gestione dei rimborsi per le missioni fuori sede effettuate dal personale
- predisposizione dei contratti per il personale assunto dal Dipartimento per le proprie attività di ricerca o di supporto istituzionale (assegnisti di ricerca, collaboratori dei progetti di ricerca, docenti dei Master )
- liquidazione delle competenze
- gestione inventario beni (escluso libri)

Il Segretario Amministrativo ha anche la responsabilità della redazione dei verbali delle riunioni della Giunta e del Consiglio di Dipartimento.

L'unità operativa Laboratorio di Informatica Statistica (LabIS) è sotto la responsabilità di un responsabile tecnico alle dirette dipendenze del DIR e ha una propria carta dei servizi (MQ55.All02)

### **3. Indicatori e livelli garantiti di servizio**

I principali servizi del Dipartimento sono descritti nella tabella seguente, unitamente a:

- 1) l'indicatore utilizzato per rilevarne la qualità del funzionamento;
- 2) il livello di servizio garantito, ovvero velocità o efficacia della prestazione che il Dipartimento è in grado di assicurare anche in condizioni non standard.
- 3) il livello di servizio prevalentemente erogato nel corso del 2010.



|    | UNITÀ OPERATIVA/ PROCEDURA               | INDICATORI   | ASPETTO VERIFICATO   | PRESTAZIONE EFFETTIVA 2010        | LIVELLO GARANTITO <sup>1</sup> | Casi in cui non è stato rispettato il livello garantito | VALORE OBIETTIVO                                      |
|----|--|--|--|-----------------------------------|--------------------------------|---|---|
| 1  | Contabilità – Amministrazione Inventario | Beni inventariati 1                                    | Velocità del processo di inventariazione                   | 0,1 gg.                           | 20 gg.                         | 0/73  | 15 gg.  |
| 3  | Contabilità Amministrazione Protocollo   | Documenti protocollati                                 | Velocità del processo di protocollo                        | 0,02 gg.                          | 5 gg.                          | 0/736   | 2 gg.   |
| 5  | Contabilità Amministrazione Acquisti     | Emissione Buono d'Ordine                               | Velocità emissione Buono d'Ordine                          | 3,4 gg.                           | 10 gg.                         | 8/155   | 6 gg.   |
| 7  | Contabilità Amministrazione Acquisti     | Liquidazione fattura                                   | Emissione mandato di pagamento                             | 6,6 gg dopo scadenza contrattuale | 15 gg.                         | 4/205   | ritardo non > 10 gg. dal termine fissato da contratto |
| 10 | Infrastrutture 2                         | Velocità di intervento di un fornitore di manutenzione | Tempo intercorso tra la chiamata e l'esecuzione del lavoro | 6,5 gg.                           | 10 gg.                         | 16/50   | 7 gg.   |
| 27 | Rivista Statistica                       | Tasso di internazionalizzazione                        | articoli scritti da autori non italiani                    | 32%                               | 20%                            | In nessun caso dal 2002-                                | 40%   |

\* prima della data di scadenza


#### 4. Rilevazione del punto di vista degli utenti

Il punto di vista degli utenti è rilevato attraverso *focus group*, segmentando gli stessi secondo le esigenze di servizio prevalenti (ad esempio personale docente di ruolo, studenti del dottorato, portatori di interesse d'Ateneo e nazionali). Quest'anno è stato affrontato il tema della gestione dei progetti di ricerca del 7° Programma Quadro dell'Unione Europea.

#### 5. Alcuni progetti migliorativi per il 2011

- 1) Versione elettronica della rivista "Statistica"
- 2) Realizzazione della versione inglese del sito del Dipartimento
- 3) Virtualizzazione dei laboratori didattici della facoltà di Sc. Statistiche

<sup>1</sup> Gli indicatori di natura temporale sono espressi in giorni lavorativi;

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <br>Alma Mater Studiorum<br>Università di Bologna<br>Dip. di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" | ALLEGATO: MQ55.AII01                       | Pag. 4/4           |
|   | CARTA DEI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI | Rev. 02<br>2/03/11 |

## 6. Suggerimenti e reclami

Il Dipartimento, come descritto nel regolamento, si configura come istituzione in cui gli utenti principali ne elaborano collettivamente la politica attraverso le deliberazioni del Consiglio di Dipartimento.

In questo quadro, i segnali "deboli" emessi dagli utenti vengono canalizzati verso la Direzione attraverso due strumenti fondamentali:

1. i focus group di cui al precedente punto 4, che permettono di raccogliere anche numerosi suggerimenti per il miglioramento del Sistema Qualità;
2. la segnalazione di [reclami](#) e suggerimenti attraverso il sito del dipartimento

## 7. Recapiti utili

Sistema Qualità [stat.qualita@unibo.it](mailto:stat.qualita@unibo.it)

Assistenza informatica [stat.assistenza@unibo.it](mailto:stat.assistenza@unibo.it)

Redazione sito web. [stat.redazione@unibo.it](mailto:stat.redazione@unibo.it)

Rivista "Statistica" [stat.journal@unibo.it](mailto:stat.journal@unibo.it)

Reclami e Suggerimenti online: <http://www2.stat.unibo.it/reclami/reclami.asp>

La carta dei servizi è aggiornata annualmente ed è approvata dal Direttore