



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

Il Direttore Generale

Decreto n. 696 Anno 2016

Prot. n. 63398

VISTO il Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n.165 recante norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche;

VISTI i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro per il personale tecnico amministrativo delle Università sottoscritti in data 16 ottobre 2008 e in data 12 marzo 2009;

VISTO il vigente Statuto dell'Università degli Studi di Firenze;

PREMESSO:

- che con Decreto del Direttore Generale del 26 febbraio 2015 n. 344 prot. n. 25649, previa valutazione positiva del Consiglio di Amministrazione espressa nella seduta dell'11 febbraio 2015, sono state approvate le Linee Guida per la Riorganizzazione delle Funzioni tecnico-Amministrative di Ateneo;
- che a seguito di quanto sopra sono state costituite le Aree Dirigenziali e conferiti i relativi incarichi di responsabilità;
- che progressivamente sono stati attivati nell'ambito delle medesime Aree i processi censiti ed a ciascuna afferenti per l'individuazione del personale - in prima istanza EP - cui affidarne la referenza;
- che i processi come sopra censiti sono stati oggetto di pesatura in relazione agli indicatori adottati;

Evidenziato in particolare:

- che con Decreto del Direttore Generale del 26 maggio 2015 n. 922 prot. n. 71035 sono state costituite, all'interno dell'Area Comunicazione e Servizi all'utenza, le seguenti Unità di processo: "Comunicazione" e "Sportelli all'utenza";
- che con Decreto del Direttore Generale n. 2118 prot. n. 168129 del 10 dicembre 2015 sono state costituite all'interno dell'Area Servizi alla Didattica le seguenti unità di processo: "Servizi agli Studenti" e "Offerta Formativa";
- che con i Decreti del Direttore Generale n. 2159 prot. 170996 e n. 2160 prot. 171015 del 15 dicembre 2015 sono state bandite le selezioni per l'Area Comunicazione e Servizi all'Utenza relative all'affidamento delle sopra citate unità di processo;
- che con Decreti del Direttore Generale n. 2156 prot 170878 e n.2157 prot. 170988 del 15 dicembre 2015 sono state bandite le selezioni per l'Area Servizi alla Didattica;
- che la selezione relativa all'Unità di Processo Sportelli all'utenza è andata deserta poiché nessuna istanza valida è pervenuta;
- che la selezione relativa all'Unità di processo Servizi agli Studenti è andata deserta, poiché non si è presentato alcun candidato;



DATO ATTO:

- che, al fine di non lasciare privi di referenze i processi strategici dell'Ateneo, quali quelli inerenti il supporto alla didattica ed i servizi all'utenza, occorre presidiare, anche per le correlate evoluzioni strategiche volte al loro sviluppo e centralità, l'unità di processo Servizi agli Studenti;
- che le funzioni da assicurare e reingegnerizzare relative al suddetto processo riguardano attività che, sollecitate dal miglioramento continuo richiesto dalla centralità degli studenti, comprendono azioni di definizione delle modalità di erogazione dell'offerta, dei correlati servizi di preventiva comunicazione, informazione, semplificazione, omogeneizzazione, dematerializzazione, tutti orientati a promuovere ed assistere il percorso dello studente e la sua accessibilità al diritto allo studio e alla migliore fruibilità;

PRECISATO che in via esemplificativa e non esaustiva il processo, che si snoda su più strutture amministrative di Ateneo (Scuole, Area Comunicazione e Servizi all'Utenza, Area alla Didattica), comprende il governo amministrativo su:

- Anagrafe e Carriera degli studenti,
- Gestione Call e mail center
- Contribuzione studentesca, accertamenti e controlli dichiarazioni ISEE, monitoraggio del gettito;
- Benefit agli studenti, produttività e merito;

ed approda a politiche di comunicazione, sviluppo e valorizzazione delle attività di front-office, coinvolgendo progetti di implementazione ed ottimizzazione delle attività di relazione con l'utenza, anche attraverso la reingegnerizzazione e la informatizzazione di procedure e/o l'implementazione di servizi di call center e mail center;

SOTTOLINEATO che tutte le sopra riassunte attività ed il loro potenziamento/sviluppo/centralità sono oggetto di obiettivi di miglioramento per la maggior soddisfazione degli studenti iscritti;

CONSIDERATO:

- che in data 10 luglio 2015, di concerto con i Presidenti delle Scuole di Economia e Management, di Giurisprudenza e di Scienze Politiche, si è avviato uno studio delle attuali procedure e prassi in atto presso ciascuna Scuola che insiste sul Presidio logistico di Novoli ove, quale congiunzione favorevole, le segreterie studenti afferenti alle 3 Scuole, sono state ubicate in un nuovo contesto;
- che il progetto aveva come obiettivo quello di individuare i processi di front-office e back-office, compararne gli elementi costitutivi, analizzarne le ragioni e sviluppare, con



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

- il coinvolgimento di tutti gli operatori in esso impegnati, un approccio unitario ed omogeneo con la salvaguardia unicamente delle specificità inerenti i piani di studio di principale afferenza alle Scuole;
- che il lavoro è esitato in una relazione (accessibile agli atti) presentata in data 15 febbraio 2016 ai Presidenti delle Scuole con la condivisione degli ulteriori possibili sviluppi e scenari;
 - che pertanto ancorché in via sperimentale, il progetto di unificazione degli sportelli può prendere avvio nel Presidio di Novoli a far data dal maggio 2016 per una durata di 6 mesi, al termine di quali si verificheranno gli esiti ed i risultati di soddisfazione di utenti, operatori e docenti;
 - che in questo periodo dovrà essere implementata l'offerta di servizi in termini di disponibilità oraria e di strumenti;
 - che il monitoraggio in questa fase è assegnato ai Dirigenti preposti al progetto, Dott. Massimo Benedetti e Dott.ssa Maria Giulia Maraviglia, incaricati altresì di operare analoga progettualità negli ulteriori Presidi di "Capponi-Centro storico" e "Morgagni-Careggi" con priorità su quest'ultimo nel quale il processo si è avviato per i programmi di internazionalizzazione delle attività ma ora è necessario avviare una accurata revisione dei processi e delle procedure di back office seguendomodaltà di coinvolgimento e sperimentazione analoghe a quelle percorse per il Presidio di Novoli.

VISTO l'“*Accordo per la determinazione dei criteri generali in materia di indennità di responsabilità ex art. 91 del CCNL 16 ottobre 2008*”, sottoscritto con le OO.SS in data 7 marzo 2016 che prevede la possibilità di definire fattispecie tipiche di Unità Funzionali;

PRESO ATTO che il suddetto accordo prevede, fra le ipotesi di sottoarticolazione, la fattispecie di cui alla lettera “E”, quale unità definita temporaneamente per scomposizione di una Unità di Processo che non dispone di copertura di responsabilità mediante unità di personale EP;

CONSIDERATO che il suddetto accordo prevede, fra le ipotesi di sottoarticolazione, la fattispecie di cui alla lettera “C”, quale unità definita in un'Area/Struttura o in una Unità di Processo per l'erogazione di servizi territoriali all'utenza;

VALUTATO pertanto necessario, in assenza di personale EP in possesso di adeguata attitudine professionale, costituire temporaneamente le suddette unità funzionali, all'interno delle Aree Servizi alla Didattica e Comunicazione e Sportelli all'Utenza, definendone il livello e le modalità di erogazione del servizio per il conseguimento dell'atteso miglioramento;

RITENUTO opportuno rinviare la pesatura delle su citate unità funzionali ad un successivo decreto di riarticolazione delle strutture all'interno delle Aree dirigenziali che recepisca quanto definito nell'Accordo del 7 marzo 2016;

SOTTOLINEATA quindi l'urgenza e l'opportunità di ricorrere alla valorizzazione di personale di qualifica D per l'assunzione delle referenze di processo, con il coordinamento e la



supervisione dei rispettivi Dirigenti, secondo la seguente sottoarticolazione organizzativa, suscettibile di ulteriore implementazione all'esito del previsto periodo di sperimentazione:

- n.1 Unità Funzionale afferente all'Area Servizi alla Didattica – Unità di processo “Servizi agli Studenti” – denominata “Interventi a favore degli Studenti” quale unità derivante, in via transitoria, dal presidio dei processi residuali riferibili all'Unità di processo omonimo, le cui attività di referenza sono, in via esemplificativa, individuate in:
 1. gestione delle carriere studenti;
 2. contribuzione studentesca, accertamenti e controlli dichiarazioni ISEE, monitoraggio del gettito;
 3. gestione delle procedure per l'invio dei dati all'Anagrafe Nazionale degli Studenti e dei Laureati (ANS);
 4. attivazione delle modalità di rimborso delle tasse, di assegnazione degli esoneri e delle altre agevolazioni economiche nonché per il calcolo delle tasse e gestione delle relative modalità di incasso;
 5. il coordinamento degli interventi a favore degli studenti relativamente a benefit, produttività e merito;
- n. 1 Unità Funzionale afferente all'Area Comunicazione e Servizi all'Utenza, dislocata sul territorio, denominata “Presidio di Novoli” per l'unificazione e l'omogeneizzazione degli attuali servizi di segreteria per gli studenti finalizzati alla costituzione di sportelli unici, le cui attività di referenza, in via esemplificativa sono individuate in:
 1. riorganizzazione e reingegnerizzazione della strategia e degli strumenti di interfaccia con l'utenza studentesca;
 2. gestione delle attività dei front office in stretta collaborazione con le attività di back office;
 3. gestione del supporto agli studenti tramite servizi di call e mail center;

Nel “Presidio di Novoli”, a compimento della selezione per individuare la figura di responsabile di presidio, confluiranno i servizi delle attuali segreterie di Agraria, Economia, Giurisprudenza e Scienze politiche, nonché i servizi Erasmus-incoming e studenti stranieri con l'attivazione di uno sportello unificato per il front- office;

Al responsabile del presidio spetterà il compito di gestire i servizi di front- office in modo da garantire uniformità e semplificazione delle procedure, tempi celeri di risposta nonché analisi dei fabbisogni dell'utenza e individuazione di soluzioni finalizzate alla migliore fruizione dei servizi resi. Per queste attività tale figura avrà a diretto riferimento l'Area della Comunicazione e dei servizi all'utenza dalla quale dipende anche funzionalmente.

Allo stesso spetterà inoltre la gestione delle attività di back office del presidio e del personale che vi afferisce per garantire un flusso omogeneo di lavoro che trasferisca dal front- office al back office e viceversa le competenze e le esigenze emerse. Il presidio e il personale che vi afferisce rimangono in carico all'Area Servizi alla Didattica per tutte le esigenze e le determinazioni inerenti le attività di back office e in stretta e inevitabile collaborazione con Unità di processo Servizi agli Studenti – denominata “Interventi a favore degli Studenti”;



L'Area della Comunicazione e servizi all'utenza e l'Area Servizi alla Didattica opereranno in stretta sinergia condividendo le azioni utili e necessarie allo sviluppo dei servizi di front-office e alla omogeneizzazione dei servizi di back office alla cui realizzazione sono chiamate, attraverso progetti e iniziative speciali, anche le segreterie didattiche delle Scuole.

Le suddette Unità Funzionali saranno affidate previa selezione secondo le modalità e i criteri dell'“Accordo per la determinazione dei criteri generali in materia di indennità di responsabilità ex art. 91 del CCNL 16 ottobre 2008”, sottoscritto il 7 marzo 2016.

Tutto quanto sopra premesso a far parte integrante e sostanziale

DETERMINA

- di costituire, a decorrere dal 1° maggio, le seguenti referenze di processo secondo la seguente sottoarticolazione organizzativa:
 - n. 1 Unità funzionale afferente all'Area Servizi alla Didattica – Unità di processo “Servizi agli Studenti” – denominata “Interventi a favore degli Studenti” quale unità derivante, in via transitoria, dal presidio dei processi residuali riferibili all'Unità di processo omonimo le cui attività di referenza sono, in via esemplificativa, individuate in:
 1. gestione delle carriere studenti e delle procedure per l'invio dei dati all'Anagrafe Nazionale degli Studenti e dei Laureati (ANS);
 2. contribuzione studentesca, accertamenti e controlli dichiarazioni ISEE, monitoraggio del gettito;
 3. il coordinamento degli interventi a favore degli studenti relativamente a benefit, produttività e merito;
 4. progettazione di nuovi servizi on-line per gli studenti e/o aggiornamento degli esistenti
 - n. 1 Unità Funzionale afferente all'Area Comunicazione e Servizi all'Utenza, dislocata sul territorio e denominata: “Presidio di Novoli”, per l'accorpamento e l'omogeneizzazione degli attuali servizi di segreteria per gli studenti le cui attività di referenza, in via esemplificativa sono individuate in:
 1. riorganizzazione e reingegnerizzazione della strategia e degli strumenti di interfaccia con l'utenza studentesca;
 2. gestione delle attività dei front office in stretta collaborazione con le attività di back office;
 3. gestione del supporto agli studenti tramite servizi di call e mail center;
- di dare avvio alle selezioni per il conferimento degli incarichi di responsabile di Unità Funzionale, per le medesime referenze rinviando la pesatura delle su citate unità



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

- funzionali ad un successivo decreto di riarticolazione delle strutture all'interno delle Aree dirigenziali che recepisca quanto definito nell'Accordo del 7 marzo 2016 ;
- di riservarsi di attingere per il futuro alla graduatoria per il Profilo di Responsabile del "Presidio di Novoli", anche per l'attivazione di ulteriori presidi territoriali.

Firenze, 2 maggio 2016

F.to Il Direttore Generale
Dott.ssa Beatrice Sassi