

DIREZIONE GENERALE 10



CARTA DEI SERVIZI

Indice

SEZIONE A - PRESENTAZIONE	3
PREMESSA E FINALITÀ	3
ORGANIGRAMMA DELLA DIREZIONE GENERALE. CARTA SERVIZI AZIENDE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO.	4
DATI RELATIVI AL PERSONALE DELLA DIREZIONE.	8
NOTA METODOLOGICA	9
SEZIONE B – DATI SU ATTIVITÀ E SERVIZI	13
DIREZIONE GENERALE 10	13
STAFF 01	14
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 01	15
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 02	16
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 03	20
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 04	21
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 05	22
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 06	24
UNITÀ OPERATIVA DIRIGENZIALE 07	31
SEZIONE C – TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	35
MODALITÀ PER ESERCITARE LA TUTELA	35

Sezione A - Presentazione

Premessa e finalità

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si verifica con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)".

Successivamente, con D.L. n. 163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, recante "[Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.](#)" è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- promozione del servizio e informazione del servizio, verifica del rispetto degli standard del servizio
- predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione

- in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.

La Carta dei servizi, pertanto, è un fondamentale strumento di trasparenza per l'esercizio dei diritti dei cittadini verso tutti i soggetti, pubblici e privati, erogatori di servizi alla comunità. Le informazioni necessarie per lo svolgimento di tale diritto, infatti, costituiscono una modalità concreta di sostegno all'effettivo diritto di cittadinanza.

Per una pubblica amministrazione moderna, efficiente e trasparente, ciò è non solo un obbligo di legge ma anche un indirizzo strategico ed una modalità di interazione verso l'utente. Allo stesso tempo una corretta comunicazione col pubblico di riferimento aiuta anche a non ingolfare gli stessi uffici rispetto a comunicazioni improprie o erroneamente indirizzate.

La Carta, dunque, ha una funzione polivalente poiché è una radiografia delle attività degli uffici, dei tempi di attesa, delle regole che governano il complesso flusso quotidiano di rapporti tra funzionari e pubblico, è uno strumento di controllo dei cittadini sugli uffici, ma esprime anche la dinamicità degli interventi di competenza della Direzione Generale ed è strettamente legata alle attività di programmazione, con l'auspicio che essa possa essere strumento di facilitazione e di leale collaborazione.

Lo sforzo di trasparenza costituisce un esempio di attenzione/dedizione verso i cittadini campani volto a promuovere il miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni rese che deve essere costantemente perfezionato con il contributo di tutti, giorno dopo giorno, anno dopo anno.

Organigramma della Direzione Generale. Carta Servizi Aziende per il Diritto Allo Studio Universitario.

Con legge regionale n. 8 del 6 agosto 2010, rubricata "Norme per garantire l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione della Giunta regionale e delle nomine di competenza del Consiglio regionale", la Regione ha provveduto alla delega all'esercizio della potestà regolamentare in tema di ordinamento regionale, ai sensi del comma 4, art. 56 dello Statuto Regionale.

La legge suddetta ha contestualmente abrogato, ad eccezione dell'art. 25, l'intera legge regionale n. 11 del 1991, che disciplinava il precedente ordinamento regionale, distinguendo, in particolare, Aree di Coordinamento, Settori e Servizi, a capo dei quali era collocato un dirigente.

Successivamente, con regolamento indipendente n. 12 del 15 dicembre 2011, pubblicato sul BURC n. 77 del 16 dicembre 2014, la Regione ha provveduto a disciplinare l'ordinamento, l'organizzazione e le funzioni degli uffici della Giunta regionale in osservanza dei criteri generali stabiliti dall'articolo 1, commi 1 e 12, della legge regionale 20 luglio 2010, n. 7 (Norme per garantire risparmio, trasparenza ed efficienza in Regione Campania), in attuazione dei principi posti dal Titolo IX dello Statuto regionale, dagli articoli 1, 4, 14 e 27 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche) e dall'articolo 2 della già citata legge regionale 6 agosto 2010, n. 8.

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento n. 12/2011, le strutture amministrative della Giunta regionale si articolano in:

- a. dipartimenti;
- b. direzioni generali;
- c. uffici speciali;
- d. strutture di staff;
- e. unità operative dirigenziali.

A capo di ciascuna di esse, è posto un dirigente con poteri decisionali autonomi in materia di gestione del personale, delle risorse di bilancio e strumentali, secondo la disciplina di cui al D. Lgs n. 165/2001 e s.m.i., richiamato in via generale dal Reg. n. 12/2011 citato.

Tra i 5 Dipartimenti individuati, vi è il **Dipartimento dell’Istruzione, della Ricerca, del Lavoro, delle Politiche Culturali e delle Politiche Sociali** (codice 54), all’interno del quale sono collocate tre Direzioni Generali. Tra queste vi è la **Direzione Generale per l’Università, la Ricerca e l’Innovazione** (codice 54-10) che si articola al suo interno in 2 strutture di staff e 7 Unità Operative Dirigenziali (U.O.D.), come esemplificato attraverso l’organigramma riportato di seguito:



In base all'art. 22 del cit. Reg. n. 12/2011, *“La direzione generale per l’università, la ricerca e l’innovazione predispone l’istruttoria per l’esercizio delle funzioni amministrative in materia di orientamento e assistenza scolastica a favore degli studenti universitari. Svolge il controllo della gestione e dell’avanzamento dei progetti in materia di ricerca scientifica.*

Cura i rapporti con gli enti di ricerca locali e nazionali; predispone programmi di studi, ricerche e convenzioni con enti e istituti di ricerca; collabora con le istituzioni, ivi comprese quelle universitarie, per la definizione di procedure in materia di ricerca scientifica. Coordina e predispone i programmi regionali in materia di ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico. Cura lo sviluppo e la progettazione dei sistemi informativi regionali nonché del sistema pubblico di connettività“

Oltre a tali compiti, vanno aggiunti pure quelli di carattere generale, pertinenti ad ogni Direzione, relativamente alla gestione degli istituti di pubblico impiego, del personale dei beni mobili e, compatibilmente con le competenze primarie della Direzione Generale per le risorse strumentali, immobili del complesso su cui la Direzione insiste.

In particolare, oltre ad ampliare il proprio campo d'attività, la Direzione ha altresì accorpato le funzioni già appuntate, in precedenza, sui tre Settori di amministrazione, componenti la soppressa Area di Coordinamento, relativi a:

- a. Ricerca scientifica;
- b. Centro Regionale di Elaborazione Dati (C.R.E.D.)
- c. Analisi, progettazione e gestione sistemi informativi.

Non sono articolazioni della Direzione Generale, al contrario, le sette Aziende per il Diritto Allo Studio Universitario, dislocate sul territorio campano.

Si tratta di Enti Pubblici Strumentali della Regione, dotati di autonoma personalità giuridica e propria autonomia di bilancio, preposti alla gestione e alla erogazione dei servizi legati alla materia del diritto allo studio Universitario, nell'accezione specifica di cui all'art. 34 della Costituzione.

La Direzione provvede alla programmazione finanziaria delle Aziende, attraverso atti esecutivi delle Linee di Programmazione annuale, previste dall'art. 32 della L. R. n. 21/2002 e s.m.i. e approvate annualmente con apposita delibera, previo parere favorevole della VI Commissione Permanente del Consiglio Regionale, competente in materia.

Le suddette Linee, pubblicate annualmente sul Bollettino Regionale della Regione (B.U.R.C.), si articolano in quattro Capi principali, concernenti, rispettivamente, la programmazione annuale degli interventi; le norme generali e i dati di contesto; gli standard qualitativi minimi dei servizi e le caratteristiche dei benefici, gli strumenti per la programmazione, il monitoraggio, la valutazione, la vigilanza e il controllo. Sanzioni. Criteri e modalità per il riparto delle risorse finanziarie. Carta dei servizi delle ADISU. Il portale regionale per il diritto allo studio universitario. Comitato di coordinamento delle ADISU. Disposizioni finali.

Il documento definisce gli standard qualitativi minimi dei servizi ai quali le ADISU (e le Università nonché il cosiddetto comparto AFAM) si conformano come previsto dall'articolo 7, comma 2, della citata legge regionale.

L'ultimo atto di programmazione in ordine di tempo è costituito dalla Delibera di Giunta n. 221 del 27/6/2014, pubblicata sul B.U.R.C. n. 47 del 9/7/2014.

In attuazione degli articoli 3 e n. 34 della Costituzione ed in conformità dello Statuto della Regione Campania e dei principi normativi della legislazione ordinaria, statale e regionale, la programmazione regionale annuale per il diritto allo studio universitario è volta all'attuazione di un sistema organico di strutture, servizi e benefici che rimuovano gli ostacoli di ordine economico e sociale e consentano ai capaci e meritevoli, anche se privi di mezzi, di raggiungere i gradi più alti degli studi.

L'erogazione dei servizi essenziali non è necessariamente attuata da ciascuna ADISU, ma dalle ADISU nel loro complesso, con le modalità determinate dall'ufficio competente della Giunta Regionale.

Le risorse finanziarie destinate agli interventi per il diritto allo studio universitario, vengono definitivamente assegnate dall'ufficio competente della Giunta Regionale, per le spese di gestione e per le spese di investimento, sulla base della presente programmazione, delle disposizioni operative emanate dall'ufficio competente e del Piano annuale di ciascuna ADISU.

Gli standard minimi descritti dal documento sono riferiti ai servizi previsti dalla legge regionale n. 21/2002, dal DPCM 9 aprile 2001 e dal D.Lgs. n. 68/2012. Nelle more della definizione degli standard di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 68/2012, quelli descritti nella programmazione annuale mirano a costituire il primo *plafond* di obiettivi strategici verso cui tende l'intero impianto programmatico/attuativo regionale degli interventi per il diritto allo studio universitario.

La *performance* dell'intero impianto programmatico/attuativo regionale degli interventi per il diritto allo studio universitario, sarà valutata sulla base del *plafond* di obiettivi strategici di seguito descritti nella forma di standard minimi, il cui raggiungimento è sicuramente subordinato:

- alla capacità finanziaria di ciascuna ADISU, derivante anche dai tempi di trasferimento delle risorse alle stesse ed alle disponibilità di cassa;
- alla capacità amministrativa, gestionale ed organizzativa di ciascuna ADISU, nell'ambito dell'autonomia di cui agli artt. 3 e 4 della legge regionale n. 21/2002;
- alle scelte programmatiche/attuative di ciascuna ADISU, in relazione ai nuovi scenari dettati dalla programmazione regionale ed alle relative opportunità.

Il documento di programmazione ha altresì il pregio di individuare con maggior certezza i destinatari dei benefici del DSU.

Le disposizioni operative emanate dal competente ufficio della Giunta Regionale, contengono le procedure di coordinamento tra le attività delle sette ADISU e le modalità di adesione ai bandi unici regionali e agli ulteriori servizi del portale regionale.

Il competente ufficio della Giunta Regionale, nell'ambito delle disposizioni operative, provvede a definire gli strumenti che le ADISU – in qualità di Aziende strumentali della Regione Campania - sono tenute a utilizzare per la redazione del Piano di attività annuale e la sua valutazione (iniziale, in itinere e finale).

Fermo restando le responsabilità amministrative, gestionali, organizzative e di controllo degli organi delle ADISU, il competente ufficio della Giunta Regionale verifica la conformità alla programmazione ed alle disposizioni operative, delle deliberazioni dell'ADISU di cui all'art. 34 della legge regionale n. 21/2002, provvedendo, ove necessario, anche a richiedere le necessarie integrazioni, chiarimenti e/o adeguamenti. I provvedimenti della Giunta Regionale previsti dal citato art. 34 prendono atto degli esiti delle citate istruttorie condotte dall'ufficio competente.

Il documento inoltre stabilisce anche i criteri e le modalità per il riparto delle risorse finanziarie.

Le risorse finanziarie destinate agli interventi per il diritto allo studio universitario, saranno definitivamente assegnate dall'ufficio competente della Giunta Regionale, per le spese di gestione e per le spese di investimento, sulla base della presente programmazione, delle

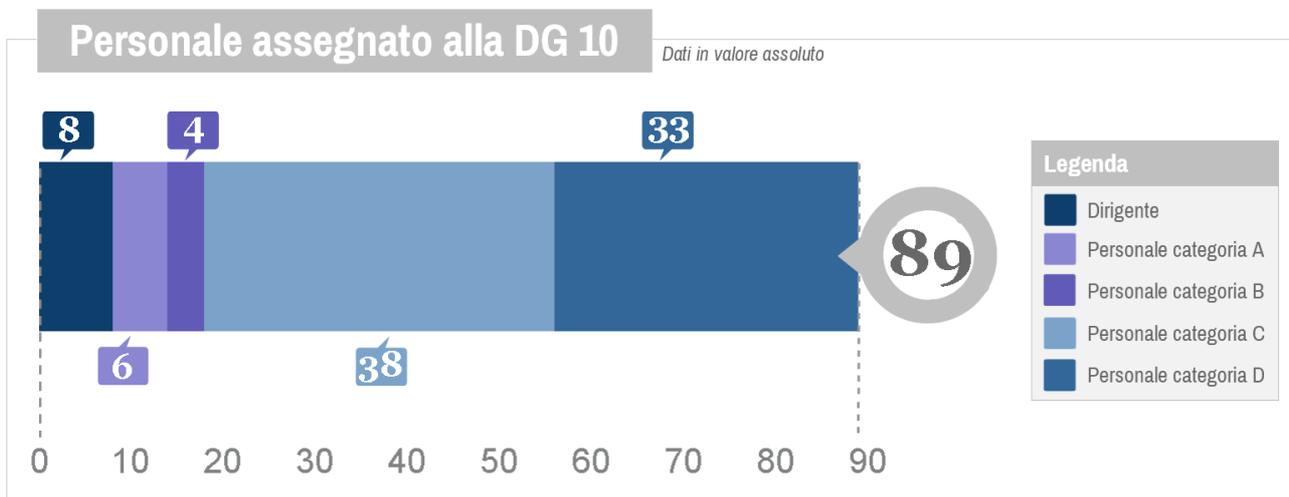
disposizioni operative che saranno emanate dall'ufficio competente e del Piano annuale di ciascuna ADISU.

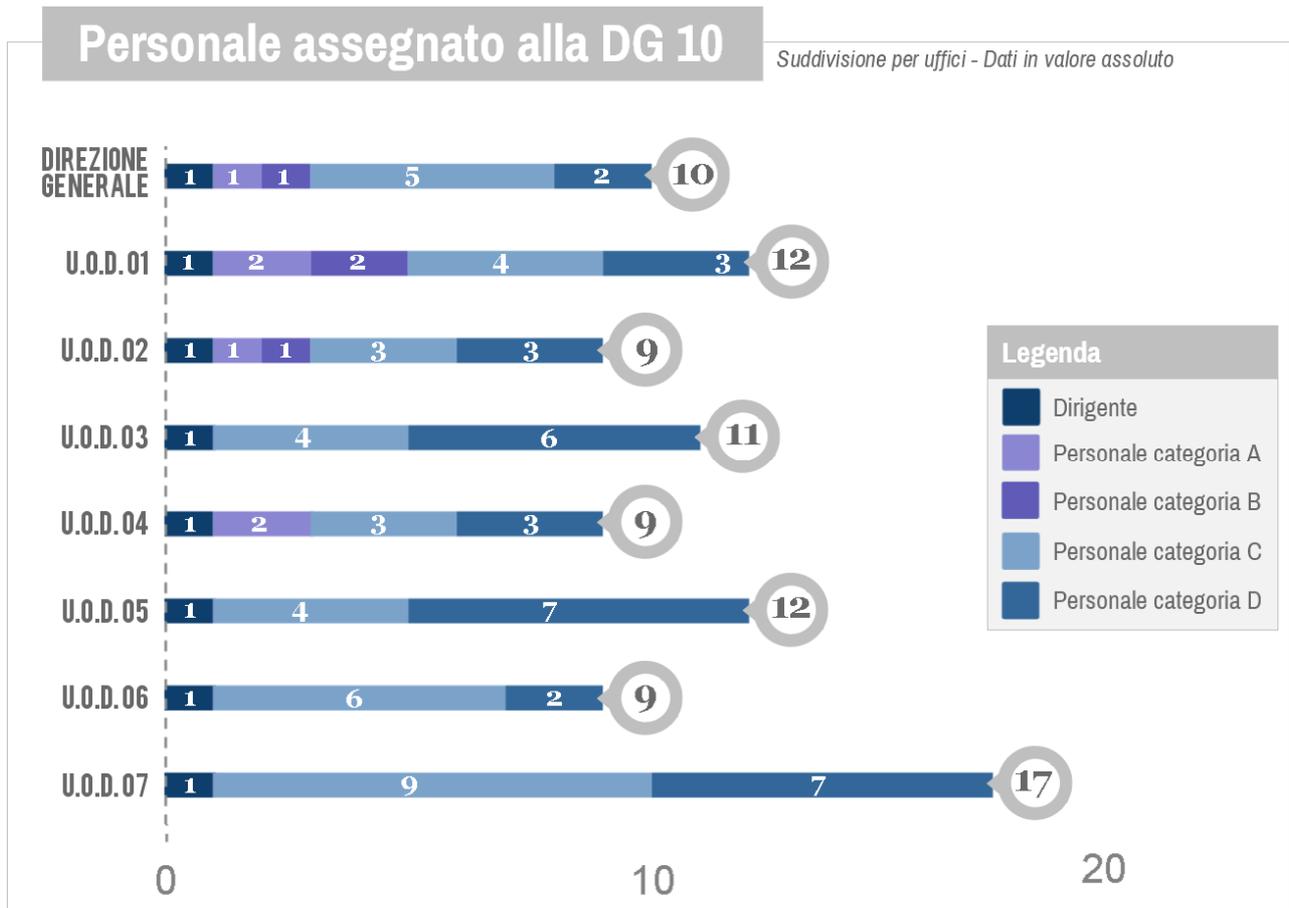
L'attività di programmazione prevede anche, a cura delle ADISU, la redazione di una specifica carta dei servizi delle ADISU, l'istituzione del portale regionale per il diritto allo studio universitario, nonché la costituzione di un apposito comitato di coordinamento delle ADISU, previsto dall'art. 36 della legge regionale n. 21/2002, con i compiti stabiliti tassativamente nell'atto di programmazione.

Ad esse pertanto si rinvia quanto agli aspetti connessi alla disciplina dei servizi derivanti dal diritto allo studio universitario.

Dati relativi al personale della Direzione.

Al momento della redazione della presente Carta dei Servizi (giugno 2015), alla Direzione Generale sono assegnate **89 unità di personale**, distribuite nella maniera che segue:





Il personale e le UOD sono distribuite su un'unica sede per la città di Napoli (via Don Bosco 9/E). Il dirigente di Staff tecnico-amministrativo è dislocato negli Uffici di S. Lucia n. 81, Napoli, 80133.

Nota metodologica

Per la redazione della Carta dei Servizi si è fatto riferimento all'elenco delle attività della Direzione Generale assegnate alle diverse strutture della stessa, richiedendo, ad ogni struttura, una serie di dati su ciascuna attività che sono poi confluiti nella parte più consistente della Carta dei Servizi ossia nella sezione B, riportante i dati su attività e servizi. Nello specifico sono stati richiesti i seguenti dati:

- descrizione dell'attività;
- normativa di riferimento;
- se l'attività è ad istanza di parte ai sensi della L. 241/90;
- nominativo del referente e di altro personale coinvolto;
- indirizzo dell'ufficio presso cui si svolge l'attività;
- recapiti telefonici, mail e fax del referente.

Inoltre, per tenere conto di quanto previsto dall'art. 32 del D. Lgs. 33/2013, si è chiesto se l'attività costituisce un servizio ai sensi della normativa sulla trasparenza, nel qual caso andavano riportati, in aggiunta alle suddette informazioni:

- dimensioni, sottodimensioni, indicatori e valori programmati degli standard di qualità da perseguire;
- i costi sostenuti, con specificazione di quelli riferiti al personale;
- i tempi medi di erogazione del servizio nell'anno precedente.

Per quanto riguarda la qualificazione di un'attività come servizio, si sono tenute in considerazione le indicazioni fornite dalla CIVIT con delibera n. 88/2010, nelle quali si riporta che “per elenco dei servizi è da intendersi, in questa sede, l'elencazione di servizi forniti dall'Amministrazione direttamente al cittadino, ivi incluso quelli per i quali non fosse stato ancora possibile definire uno standard, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati, delle modalità di erogazione e della tipologia di utenza che usufruisce del servizio”.

Per tal motivo si è chiesto alle Unità Operative Dirigenziali di individuare, come servizi, le attività rivolte direttamente a cittadini (sia in forma singola che associata) e che avevano caratteristiche di offerta che potevano farle rientrare appunto nella definizione della CIVIT sopra riportata.

Come noto, l'ente Regione è prevalentemente un ente di programmazione, per cui solo alcune delle attività svolte dalla Direzione Generale sono configurabili come servizi. Nella sezione B, pertanto, per ogni struttura della Direzione Generale saranno riportate le attività e i servizi (o meglio le attività configurabili come servizi), questi ultimi con le ulteriori specifiche previste dall'art. 32 del D. Lgs. 33/2013 e sopra citate.

Per quanto riguarda gli standard di qualità, si è fatto riferimento alle dimensioni e sottodimensioni riportate nelle Delibere CIVIT n. 88/2010 e 3/2012, che considerano quali dimensioni e sottodimensioni degli standard le seguenti:

accessibilità

con cui si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio. Per tale dimensione sono indicate le seguenti sottodimensioni: accessibilità fisica e accessibilità multicanale;

tempestività

con cui si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito. Più precisamente, un determinato servizio è erogato con la massima tempestività qualora esso sia effettivamente erogato a ridosso del momento in cui la richiesta è espressa. La tempestività è, invece, minima o nulla qualora l'erogazione del servizio previsto sia effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, fissato precedentemente, trascorso il quale, sempre convenzionalmente, si valuta che il servizio – anche se successivamente erogato – non sia stato erogato tempestivamente;

trasparenza

caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere. Ad esempio, l'erogazione di un servizio è trasparente qualora siano resi noti, ai fruitori, utilizzando appropriati strumenti comunicativi, aspetti come: i costi associati all'erogazione del servizio richiesto; chi è il responsabile dell'ufficio o del procedimento che la richiesta consente di avviare e come entrare in contatto con lo stesso; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate. Per tale dimensione sono indicate le seguenti sottodimensioni: responsabili, procedure di contatto, tempistiche di risposta, eventuali spese a carico dell'utente;

efficacia

qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo. Per tale dimensione sono previste le seguenti sottodimensioni: conformità, affidabilità, completezza.

Riportando, per alcune dimensioni e sottodimensioni (almeno una per ogni servizio) degli indicatori e valori programmati, la Direzione Generale assume uno specifico impegno di miglioramento del servizio in relazione a quelle dimensioni e a quel determinato aspetto del servizio erogato.

Per quanto riguarda il calcolo dei costi sostenuti per ogni servizio, non essendo la Regione Campania in possesso di un sistema di contabilità analitica e non trovando, all'interno di documenti ufficiali, le modalità specifiche per effettuarlo, si sono stabilite alcune regole, di seguito riportate.

I costi di ogni servizio sono stati concettualizzati come costi generali e costi di personale. I costi generali sono quelli legati all'utilizzo di materiale di consumo o di beni strumentali per la produzione del servizio stesso (ad esempio la carta, il toner per la stampa, il PC, la stampante, ecc.). Per l'effettuazione di tale calcolo, non potendo considerare il consumo per ogni servizio in maniera disgiunta da quello degli altri attività e servizi (magari svolti con lo stesso pc, con la stessa stampante, ecc.), si sono calcolati i costi complessivi collegati all'utilizzo dei beni sopra riportati, ed essi sono stati suddivisi per il numero complessivo delle attività e dei servizi svolti, attribuendo pertanto ad ogni attività/servizio un egual consumo. Tale modalità di calcolo, pur essendo approssimativa, in quanto ovviamente le diverse attività e servizi possono comportare un impiego diverso di beni consumabili e di beni strumentali in relazione alla quantità di lavoro connesso, è tuttavia quella al momento praticabile. Per i costi di personale, si è chiesto ad ogni struttura dirigenziale di stimare la percentuale di tempo di lavoro dedicato dai dipendenti che lavorano su ogni servizio. Tale percentuale è stata moltiplicata per lo stipendio tabellare e, laddove si trattava di dipendenti con posizione organizzativa, anche per l'indennità di posizione. In tal modo si è potuto stimare il costo relativo al personale impiegato per il servizio. E' ovvio che nell'effettuare tale stima, non si è potuto che tenere conto dell'impiego dei dipendenti su arco di tempo pluriennale, che nella realtà è suscettibile di

variazioni di anno in anno in relazione, ad esempio, al numero di istanze pervenute per una certa attività, ma anche questa ha costituito un'approssimazione necessaria.

Per quanto riguarda, invece, i tempi medi di erogazione del servizio nell'anno precedente, si sono rilevate le date di ricezione delle istanze pervenute e quelle di conclusione del procedimento con un provvedimento espresso, al netto di eventuali periodi in cui il procedimento è stato sospeso in seguito a richiesta di integrazioni. Il dato relativo al tempo medio di erogazione è stato ottenuto effettuando la media dei giorni impiegati per tutti i procedimenti attivati nell'anno (nel caso specifico si tratta dell'anno 2013) in relazione ad un determinato servizio.

Sezione B – Dati su attività e servizi

Direzione Generale 10

SERVIZIO					
DIREZIONE GENERALE PER L'UNIVERSITÀ, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE -	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TEMPI MEDI PREVISTI</th> <th>COSTI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variano a seconda dell'attività/servizi</td> <td>Variano a seconda dell'attività/servizi</td> </tr> </tbody> </table>	TEMPI MEDI PREVISTI	COSTI	Variano a seconda dell'attività/servizi	Variano a seconda dell'attività/servizi
TEMPI MEDI PREVISTI	COSTI				
Variano a seconda dell'attività/servizi	Variano a seconda dell'attività/servizi				
DESTINATARI	EE.LL, privati (anche enti collettivi), Enti Pubblici				
OUTPUT	“Informativo” e “Finanziario”				
MODALITÀ DI ACCESSO	“Allo sportello” e/o “on line”				
REQUISITI SPECIFICI	Quelli previsti da legge, atto amministrativo (bando/avviso) o da altro titolo (es. Accordo Quadro di Programmazione)				
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Quelli previsti dalla legge o dal titolo				
MODULISTICA	Di volta in volta prevista				
disponibile al link:					
RESPONSABILE					
Nome:	Silvio UCCELLO				
Recapiti telefonici:	081/7968402				
Posta elettronica:	s.uccello@regione.campania.it				

ATTIVITÀ					
<p>1. Sostegno ad EE.LL con numero di abitanti superiore a 50.000, che presentino progetti di e-gov, realizzati secondo logica di interoperabilità (avviso indetto con DD n. 235/2009 pubblicato sul BURC n. 47/2009);</p> <p>2. Sostegno alle aggregazioni di EE.LL con abitanti non inferiori a 100.000 unità per realizzare progetti di e-gov (avviso indetto con DD n. 226/2009, pubblicato sul BURC n. 48/2009).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DI ATTIVITÀ</th> <th>RISORSE UMANE COINVOLTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>“Ad istanza di parte” e/o “D’ufficio”</td> <td>Numero variabile (personale interno ed assistenza tecnica)</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	“Ad istanza di parte” e/o “D’ufficio”	Numero variabile (personale interno ed assistenza tecnica)
TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE				
“Ad istanza di parte” e/o “D’ufficio”	Numero variabile (personale interno ed assistenza tecnica)				
FINALITÀ	Diffusione ICT ed e-gov				
DESTINATARI	EE.LL, privati				
OUTPUT	Finanziario				
FONTI FINANZIARIE	POR FESR 2007-2013, Asse 5: Società dell’Informazione – Obiettivo Operativo 5.1, Piano di Azione ICT in base a Delibera di G. R. n. 180/2011 – obiettivo strategico Sistema Informativo Integrato Regionale				
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	III e IV azione Delibera di G.R. n. 640 del 3/4/2009				
RESPONSABILE					
Nome:	Silvio UCCELLO				
Recapiti telefonici:	081/7968402				
Posta elettronica:	s.uccello@regione.campania.it				

Staff 01

ATTIVITÀ		
Staff - Supporto alla Direzione Generale	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	"D'ufficio"	1
Supporto tecnico-operativo alla Direzione Generale per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione		
FINALITÀ	Supportare la Direzione Generale per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione relativamente ad aspetti tecnico-operativi	
DESTINATARI		
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Referente per la trasparenza (D.Lsg 33/2013)	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	"D'ufficio"	4
Raccordo tra il Responsabile per la Trasparenza Amministrativa e la Direzione Generale per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione per le problematiche relative all'applicazione del D.Lgs. 33/2013		
FINALITÀ	Soddisfare le esigenze di trasparenza relativa agli atti degli uffici regionali	
DESTINATARI		
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

Unità Operativa Dirigenziale 01

SERVIZIO	
Aa.gg.- Affari giuridico-legali - Gestione risorse umane e strumentali	TEMPI MEDI PREVISTI
	Variano a seconda del procedimento
COSTI	
Variano a seconda del procedimento	
DESTINATARI	Interni e privati
OUTPUT	Organizzativo, finanziario
MODALITÀ DI ACCESSO	“Allo sportello” e/o “on line”
REQUISITI SPECIFICI	L’UOD 01 gestisce il servizio posta dell’intera direzione Generale
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Prevista dal procedimento o dal bando/avviso indetti da altre UOD o dalla D.G.
MODULISTICA	Può essere prevista a seconda del bando
disponibile al link:	vedasi B.U.R.C. su cui il bando/avviso è pubblicato
RESPONSABILE	
Nome:	Luca SCIRMAN
Recapiti telefonici:	081/7968161
Posta elettronica:	l.scirman@regione.campania.it

ATTIVITÀ	
Creazione Carta servizi Informatici della Direzione per l’Ente Regione	TIPO DI ATTIVITÀ
	D’ufficio
RISORSE UMANE COINVOLTE	
Dirigenti intera Direzione	
FINALITÀ	Razionalizzare il rapporto con l’utenza da parte della Direzione
DESTINATARI	EE.LL, privati, Enti pubblici
OUTPUT	Informatici, finanziari
FONTI FINANZIARIE	Di vario tipo: POR, ordinari, ecc.
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	Quelli di volta in volta indicati dalla legge o dal titolo di riferimento (es., bando).
RESPONSABILE	
Nome:	Luca SCIRMAN
Recapiti telefonici:	081/7968161
Posta elettronica:	l.scirman@regione.campania.it

Unità Operativa Dirigenziale 02

ATTIVITÀ		Finanziamento interventi in APQ in materia di edilizia universitaria	
Finanziamento interventi in APQ in materia di edilizia universitaria	TIPO DI ATTIVITÀ	D'ufficio	RISORSE UMANE COINVOLTE
			2
Attuazione e monitoraggio interventi in APQ in materia di edilizia universitaria			
FINALITÀ	Attuazione e monitoraggio interventi in APQ in materia di edilizia universitaria		
DESTINATARI	Università, ADISU		
OUTPUT	decreti di ammissione a finanziamento , liquidazione acconti e saldi		
FONTI FINANZIARIE	Fondi CIPE e PAC		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	APQ Sistemi Urbani V Atto Integrativo APQ Ricerca , Innovazione e competitività		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Finanziamento progetti Università, Accademie Conservatori	
Finanziamento progetti Università, Accademie Conservatori	TIPO DI ATTIVITÀ	D'ufficio	RISORSE UMANE COINVOLTE
			2
Controllo rendicontazione progetti e liquidazione acconti e saldi a favore del sistema universitario campano			
FINALITÀ	Promozione e valorizzazione delle università della Campania attraverso il finanziamento del sistema universitario campano		
DESTINATARI	Università, Accademie, conservatori		
OUTPUT	decreti di liquidazione acconti e saldi		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	L.R. 13/2004 DGR 1556/2006 DGR 2156/2007		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Programmazione annuale diritto allo studio	
Predisposizione documento in cui sono rappresentati i dati di contesto e definiti gli standard qualitativi minimi dei servizi ai quali le ADISU si conformano	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	
	D'ufficio	2	
Istruttoria e predisposizione documento in cui sono rappresentati i dati di contesto e definiti gli standard qualitativi minimi dei servizi ai quali le ADISU si conformano nell'anno di riferimento e le disposizioni attuative in materia di diritto allo studio			
FINALITÀ	Programmazione annuale intervenienti diritto allo studio		
DESTINATARI	Aziende per il diritto allo studio		
OUTPUT	Dgr di approvazione del piano e decreto di approvazione modalità operative		
FONDI FINANZIARIE			
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	DPCM 9/4/2001 L.R. 21/2002 L.240/2010 Dlgs 68/2012		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU per funzionamento	
Ripartizione e trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU per funzionamento	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	
	D'ufficio	2	
Ripartizione sulla base dei criteri stabiliti nella programmazione annuale per il diritto allo studio e trasferimento fondi alle ADISU per spese di funzionamento e attività			
FINALITÀ	Funzionamento ADISU		
DESTINATARI	Aziende per il diritto allo studio		
OUTPUT	Decreto di riparto fondi e decreti di liquidazione fondi		
FONDI FINANZIARIE	Fondi ordinari cap. 4804		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	L.R. 21/2002 L.R. recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale Regione Campania DGR bilancio gestionale		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Trasferimento fondi diritto allo studio (fondi ministeriali) alle ADISU per borse di studio e prestiti d'onore	
Ripartizione e trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU (fondi ministeriali) per la concessione di borse di studio	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	
	D'ufficio	2	
<p>Ripartizione, sulla base dei criteri stabiliti nella programmazione annuale per il diritto allo studio e dal D.P.C.M. 9/04/2001, e trasferimento fondi alle ADISU (fondi ministeriali comunicati dalla direzione generale per le risorse finanziarie) per la concessione di borse di studio e prestiti d'onore agli studenti capaci e meritevoli anche se privi di mezzi</p>			
FINALITÀ	finanziamento ADISU per l'erogazione di borse di studio		
DESTINATARI	Aziende per il diritto allo studio		
OUTPUT	Decreto di riparto fondi e decreti di liquidazione acconti e saldi		
FONTI FINANZIARIE	Fondi vincolati cap. 4816		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	D.P.C.M. 9/04/2001 D.L. 104/2013 L.R. 21/2002		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU per spese di personale	
Ripartizione e trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU per le spese per il personale e gli organi di gestione e controllo	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	
	D'ufficio	2	
<p>Ripartizione sulla base dei criteri stabiliti nella programmazione annuale per il diritto allo studio e trasferimento fondi alle ADISU per le spese per il personale e gli organi di gestione e controllo</p>			
FINALITÀ	Funzionamento ADISU		
DESTINATARI	Aziende per il diritto allo studio		
OUTPUT	Decreto di riparto fondi e decreti di liquidazione fondi		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari cap. 4806		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	L.R. 21/2002 L.R. recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale Regione Campania DGR bilancio gestionale		
RESPONSABILE			
	Nome:	Tonia Elmino	
	Recapiti telefonici:	0817968172-8442	
	Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		Trasferimento fondi diritto allo studio (introiti taxa regionale) alle ADISU per borse di studio e prestiti d'onore	
Ripartizione e trasferimento fondi diritto allo studio alle ADISU (introiti taxa regionale) per la concessione di borse di studio	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	
	D'ufficio	2	
<p>Ripartizione, sulla base dei criteri stabiliti nella programmazione annuale per il diritto allo studio, e trasferimento fondi alle ADISU (introiti taxa regionale comunicati dalla direzione generale per le risorse finanziarie) per la concessione di borse di studio e prestiti d'onore agli studenti capaci e meritevoli anche se privi di mezzi</p>			
FINALITÀ	finanziamento ADISU per l'erogazione di borse di studio		
DESTINATARI	Aziende per il diritto allo studio		
OUTPUT	Decreto di riparto fondi e decreti di liquidazione acconti e saldi		
FONTI FINANZIARIE	Fondi vincolati cap. 4810		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	L.549/1995 Dlgs. 68/2012 L.R. 21/2002		
RESPONSABILE			
Nome:	Tonia Elmino		
Recapiti telefonici:	0817968172-8442		
Posta elettronica:	tonia.elmino@regione.campania.it		

Unità Operativa Dirigenziale 03

SERVIZIO		
Ricerca scientifica - Reti di Competenza -	TEMPI MEDI PREVISTI	COSTI
	A seconda di quanto previsto dal bando/avviso	A seconda di quanto previsto dal bando/avviso
DESTINATARI	Ricercatori, studenti universitari, privati	
OUTPUT	"Finanziario"	
MODALITÀ DI ACCESSO	Preferibilmente "on line"	
REQUISITI SPECIFICI	Partecipazione ad un bando/avviso	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documenti richiesti da bando/avviso	
MODULISTICA	Di solito, non prevista	
disponibile al link:		
RESPONSABILE		
Nome:	Raffaella FARINA	
Recapiti telefonici:	081/7962048	
Posta elettronica:	r.farina@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Attività di coordinamento e gestione per l'attuazione di misure volte al sostegno dei giovani laureati a valere sulla programmazione Fondi POR 2014-2020	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	Ad istanza	3
FINALITÀ		
DESTINATARI	Giovani laureati	
OUTPUT	Dottorati, assegni di ricerca, master	
FONDI FINANZIARIE	POR Campania FSE 2014-2020 Asse IV – Capitale umano	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	Bando/avviso	
RESPONSABILE		
Nome:	Raffaella FARINA	
Recapiti telefonici:	081/7962048	
Posta elettronica:	r.farina@regione.campania.it	

Unità Operativa Dirigenziale 04

ATTIVITÀ					
Regime di aiuti in “de minimis ” alle Piccole e Medie Imprese	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DI ATTIVITÀ</th> <th>RISORSE UMANE COINVOLTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ad istanza di parte</td> <td>n. 3</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE	Ad istanza di parte	n. 3
TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE				
Ad istanza di parte	n. 3				
<p>Cofinanziamento in conto capitale di programmi di investimento delle PMI volti all'innovazione tecnologica in seguito alla Pubblicazione del Bando sul BURC. Fasi: Approvazione del Bando – Ricezione delle domande – Istruttoria e Valutazione – Pubblicazione della Graduatoria provvisoria – Fase del riesame su istanza di parte- Pubblicazione della Graduatoria Definitiva - Ammissione a cofinanziamento – Proposta di eventuale erogazione dell'acconto del 50% su presentazione di polizza fideiussoria – Approvazione della Rendicontazione finale del progetto e proposta di erogazione del saldo.</p>					
FINALITÀ	Promozione dell'innovazione organizzativa, di processo e di prodotto (ICT)				
DESTINATARI	Piccole e Medie Imprese				
OUTPUT	Pubblicazione del Bando sul BURC - Decreto Dirigenziale di ammissione a finanziamento - Decreto dirigenziale di liquidabilità del contributo in acconto e/o a saldo in seguito alla realizzazione del progetto ammesso a cofinanziamento.				
FONTI FINANZIARIE	Fondi POR Campania FESR 2007/2013 O.O. 5.2: (25% Stato-Regione ; 75% UE)				
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	REGOLAMENTO CE n. 1998/2006 Manuale d'Attuazione POR Campania FESR 2007-2013				
RESPONSABILE					
Nome:	Uccello Silvio				
Recapiti telefonici:	081/7968400-8304				
Posta elettronica:	dg.10@regione.campania.it				

Unità Operativa Dirigenziale 05

SERVIZIO		
Diffusione della Società dell'Informazione	TEMPI MEDI PREVISTI	COSTI
DESTINATARI	EE.LL e aggregazioni; utenti rete e sito regionali	
OUTPUT	Di tipo 'informativo'	
MODALITÀ DI ACCESSO	Sovente "on line"	
REQUISITI SPECIFICI	Occorre la partecipazione ad un bando/avviso pubblici pubblicati periodicamente sul sito	
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Si rinvia ai contenuti del bando, di volta in volta individuati	
MODULISTICA	E' prevista, ma in relazione allo specifico bando; altrimenti l'accesso al sito regionale è libero sia se effettuato dall'utenza esterna sia se effettuato dall'utenza interna	
disponibile al link:		
RESPONSABILE		
Nome:	Ing Vito MEROLA in quanto titolare dell'U.O.D. e i singoli responsabili di procedimento di volta in volta nominati	
Recapiti telefonici:		
Posta elettronica:		

ATTIVITÀ		
Diffusione della Società dell'Informazione	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		D'ufficio l'attività generale; d'impulso di parte (istanza o domanda) l'attività specifica
<p>Completamento attività istruttorie finalizzate all'attuazione delle seguenti attività (con predisposizione dei relativi atti amministrativi):</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio avanzamento progetti ammessi a finanziamento • revoca finanziamenti (in caso di mancato ottemperamento degli obblighi assunti dai Beneficiari) • liquidazione degli anticipi, verifica rendicontazioni e liquidabilità per erogazioni successive 		
FINALITÀ	Diffondere le conoscenze ICT	
DESTINATARI	EE.LL	
OUTPUT	Progetti e finanziamenti	
FONTI FINANZIARIE	POR FESR 2007-2013 Asse 5: Società dell'informazione – Obiettivo Operativo 5.1 Piano di azione ICT ex DGR 180/2011 - obiettivo strategico Sistema informativo integrato regionale	

ATTIVITÀ		
	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
Diffusione della Società dell'Informazione	D'ufficio l'attività generale; d'impulso di parte (istanza o domanda) l'attività specifica	5
<p>Completamento attività istruttorie finalizzate all'attuazione delle seguenti attività (con predisposizione dei relativi atti amministrativi):</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio avanzamento progetti ammessi a finanziamento • revoca finanziamenti (in caso di mancato ottemperamento degli obblighi assunti dai Beneficiari) • liquidazione degli anticipi, verifica rendicontazioni e liquidabilità per erogazioni successive 		
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	Progetti presenti nel Parco Progetti Regionale di cui alle DGR 1265 del 24/07/2008, DGR 1895 del 05/12/2008, DGR 209 del 6/02/2009 assegnati al Settore 02 coerenti con l'O.O. 5.1	
RESPONSABILE		
Nome:	Ing Vito MEROLA	
Recapiti telefonici:	081/7968385	
Posta elettronica:	v.merola@regione.campania.it	

Unità Operativa Dirigenziale 06

L'Unità Operativa Dirigenziale "Progettazione e sviluppo del Sistema Informativo Regionale (SIR)" gestisce attività di natura tecnico-informatica a supporto dei processi interni dell'Ente al fine di garantire l'efficacia, la continuità di uso e lo sviluppo degli applicativi, in linea con le esigenze rappresentate dagli uffici che li usano/adottano per automatizzare i propri processi amministrativi. L'obiettivo è di soddisfare i bisogni di informatizzazione dei processi per gli utenti interni e esterni.

RESPONSABILE

Nome:	Maurizio Coppola
Recapiti telefonici:	081 7968387
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it

ATTIVITÀ

Progettazione e sviluppo del Sistema Informativo Regionale (SIR)	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		"D'ufficio"

Le macro attività dell'Unità Operativa sono di seguito elencate:

1. sperimentazione di nuove tecnologie e/ nuovi software;
2. conduzione degli applicativi software del SIR,
3. manutenzione di applicativi software del SIR,
4. sviluppo di applicativi software per gli uffici regionali,
5. fornitura di assistenza tecnica e formazione su applicativi orizzontali e verticali nonché assistenza specialistica su software complesso,
6. gestione, conduzione e monitoraggio del contratto in essere con i fornitori di servizi in outsourcing,
7. studi di fattibilità e progettazione,
8. Redazione ed aggiornamento regole tecniche per la razionalizzazione dei sistemi informatici.

Specificatamente, le attività dell'Ufficio sono descritte in breve nel seguito e illustrate compiutamente nelle schede a ciascuna associata più avanti.

Innovazione tecnologica e miglioramento dei processi aziendali, con analisi delle esigenze informatiche dell'Amministrazione e tendenze del mercato della tecnologia;

Sperimentazioni per seguire l'evoluzione della tecnologia della progettazione dei servizi software e dei linguaggi, assicurando che i progetti informatici di cui si programma la realizzazione siano coerenti con tale evoluzione.

Definizione delle metodologie per la conduzione dei progetti di applicazioni informatiche;

Monitoraggio costante delle prestazioni ed interventi di tuning sui sistemi software per il ripristino o il miglioramento delle performance.

Assistenza in remoto e help desk.

Conduzione operativa dei sistemi software mediante il mantenimento della funzionalità e piena efficienza dei software del SIR.

Interventi software periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei software del SIR.

Attività tese alla riduzione dei tempi di fermo dei servizi software, a fronte di possibili o reali malfunzionamenti o errori, entro termini stabiliti.

Verifica e mantenimento dei requisiti di sicurezza funzionale associati ai servizi software.

Implementazione e mantenimento delle politiche di sicurezza informatica decise dall'Amministrazione mediante la definizione, realizzazione e gestione dei piani di sicurezza delle applicazioni informatiche del SIR.

Fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei servizi software.

Gestione delle richieste d'intervento per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione dell'incident software.

Attività di informazione/formazione per il personale.

ATTIVITÀ		
Elaborazione dei programmi annuali di informatica e dei relativi progetti di intervento	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	“D’ufficio”	2
<p>Elaborazione dei programmi annuali di informatica e dei relativi progetti di intervento, con elaborazione del piano di sviluppo dei sistemi e dei sottosistemi informativi del SIR e delle connesse applicazioni informatiche, nonché coordinamento delle relative fasi attuative, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Studio di fattibilità e relazioni tecnico-amministrative, 2. Esame delle istanze o partecipazione a tavoli nazionali o interregionali di programmazione, 3. relazione sulla possibile fonte, anche plurima di finanziamento. 		
FINALITÀ	Pianificare l’automatizzazione dei processi degli uffici regionali con l’evoluzione dei servizi software esistenti e/o l’introduzione di nuovi servizi software	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT	Documenti di programmazione e tecnici	
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Maurizio Coppola	
Recapiti telefonici:	081 7968387	
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Assistenza all’utenza	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	“D’ufficio”	6
Assistenza all'utenza interna per l'utilizzo delle funzionalità dei software in carico.		
FINALITÀ	Assistenza all’utenza	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT	Informazione e formazione rapida uso funzioni del software	
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	Definizione dei fabbisogni di assistenza tecnica e assistenza specialistica su applicativi software del SIR per gli uffici dell'Amministrazione, nonché erogazione dei servizi a questi conness	
RESPONSABILE		
Nome:	Maurizio Coppola	
Recapiti telefonici:	081 7968387	
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Formazione all'utenza	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		"D'ufficio"
Formazione degli utenti interni per l'utilizzo corretto e regolare delle funzionalità dei software in carico		
FINALITÀ	consentire all'utenza l'uso autonomo delle funzionalità del software	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT	Formazione uso funzioni del software	
FONDI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	Definizione dei fabbisogni di formazione su applicativi software del SIR per gli uffici dell'Amministrazione, nonché erogazione dei servizi a questi conness	
RESPONSABILE		
	Nome:	Maurizio Coppola
	Recapiti telefonici:	081 7968387
	Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it

ATTIVITÀ		
Redazione di studi di fattibilità di nuovi sistemi informativi	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		"D'ufficio"
Redazione di studi di fattibilità di nuovi sistemi informativi, redazione di disciplinari tecnici per bandi di gara per nuovi sistemi informativi, rilascio pareri tecnici e erogazione supporto tecnico agli Uffici dell'Ente per la stesura di documenti tecnici nell'ambito ICT, mediante:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi, progettazione e produzione degli atti, tenendo conto dello scenario di riferimento, 2. scenario di riferimento (p.e., atto giuntale, atto dirigenziale), 3. relazione sulla possibile fonte, anche plurima di finanziamento, 4. aggiornamento continuo sia tecnologico e sia delle azioni nel campo ICT svolte dalle altre PP.AA (centrali e nazionali). 		
FINALITÀ	Redigere documenti di descrizione dello scenario attuale e futuro di evoluzione dei servizi software esistenti e/o introduzione di nuovi servizi software (studi fattibilità, capitolati tecnici di gara, pareri tecnici)	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONDI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
	Nome:	Maurizio Coppola
	Recapiti telefonici:	081 7968387
	Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it

ATTIVITÀ

Esame del fabbisogno informativo di sistemi informativi	TIPO DI ATTIVITÀ “D’ufficio”	RISORSE UMANE COINVOLTE 2
<p>Determinazione del fabbisogno informativo finalizzato alle esigenze di pianificazione e formulazione di proposte ordinate alla realizzazione dei programmi applicativi del SIR (Insieme delle attività volte a garantire la regolare erogazione dei servizi informatici software), mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoraggio del livello dei servizi con analisi e controllo continuo del livello di disponibilità dei servizi software e degli interventi posti in essere per garantirne la regolare erogazione, 2. segnalazioni degli utenti o individuazione delle anomalie presunte o reali a seguito di monitoraggio dei servizi software, 3. La conduzione si articola nelle seguenti attività: <ol style="list-style-type: none"> a. definizione dei requisiti di conduzione; b. progetto di conduzione delle applicazioni e delle basi-dati; c. gestione dell’applicazione e livelli di servizio richiesti; d. gestione dell’evoluzione dell’applicazione e della base-dati in relazione al solo contesto operativo; e. amministrazione dei server necessari per il corretto funzionamento dell’applicazione (p.e. application server e data-base server); f. amministrazione del middleware a servizio dell’applicazione; 4. Esecuzione delle attività di analisi, verifica e eventuale risoluzione di anomalie 5. Censimento delle applicazioni e servizi software, analisi e progettazione delle modifiche necessarie alle policy di conduzione indotte dall’aggiornamento del censimento; 6. monitoraggio e controllo della qualità e performance dei servizi software e dei livelli di servizio <p>Per la gestione e il monitoraggio delle attività si utilizza il sistema interno di trouble ticketing per monitorare le segnalazioni aperte e per i livelli di servizio. Utilizzato sistema di ticketing per richiedere attivazione di altri servizi ICT erogati da altri soggetti interni all’Ente (p.e., disponibilità di spazio di archiviazione, gestione della sicurezza degli accessi alla rete dall’esterno)</p>		
FINALITÀ	Redigere documenti di descrizione del software in uso (portafoglio applicativo) al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi informatici software nonché garantire la gestione del corretto e regolare funzionamento delle applicazioni del SIR.	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Maurizio Coppola	
Recapiti telefonici:	081 7968387	
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it	

ATTIVITÀ

Elaborazione del piano di sviluppo dei sistemi e dei sottosistemi informativi del SIR	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
<p>Elaborazione del piano di sviluppo dei sistemi e dei sottosistemi informativi del SIR e delle connesse applicazioni informatiche, nonché coordinamento delle relative fasi attuative (Insieme delle attività volte allo sviluppo di nuovi servizi software), mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esecuzione delle attività di raccolta delle esigenze, di analisi, di progettazione e sviluppo di nuovi servizi software 2. Consulenza nella raccolta delle esigenze, Redazione dei Requisiti, Progettazione, Predisposizione degli ambienti di Sviluppo, Test, Collaudo e Produzione, Sviluppo e Codifica, Test, Installazione, Collaudo e Avviamento/Diffusione in esercizio, 3. segnalazioni degli Uffici interni o normativa/progetti nazionali per la realizzazione dei nuovi servizi software, 4. predisposizione e realizzazione della documentazione di carattere informatico del nuovo software rivolta agli utenti e al personale tecnico per tutti gli applicativi software del SIR, 5. rilascio in esercizio del software sviluppato. <p>Utilizzo di sistema interno di trouble ticketing per monitorare le segnalazioni aperte e per i livelli di servizio. Utilizzato sistema di ticketing per richiedere attivazione di altri servizi ICT erogati da altri soggetti interni all'Ente (p.e., disponibilità di spazio di archiviazione, gestione della sicurezza degli accessi alla rete dall'esterno)</p>	“D’ufficio”	6
FINALITÀ	Redigere documenti di descrizione del piano di sviluppo dei software in uso (portafoglio applicativo) al fine di garantire la regolare erogazione dei servizi informatici software	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Maurizio Coppola	
Recapiti telefonici:	081 7968387	
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it	

ATTIVITÀ	
Manutenzione, assistenza e formazione sui software del SIR	TIPO DI ATTIVITÀ
	“D’ufficio”
	RISORSE UMANE COINVOLTE
	6
<p>Attività connesse alla corretta manutenzione, assistenza e formazione sui software dell'Ente del Sistema informativo regionale, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esecuzione delle attività di raccolta delle esigenze, di analisi, di progettazione e manutenzione di servizi software, 2. Interventi di manutenzione correttiva e adeguativa, 3. definizione dei fabbisogni di manutenzione evolutiva degli applicativi software del SIR in esercizio (ampliamento e/o realizzazione di nuove funzionalità), 4. segnalazioni degli Uffici interni o normativa/progetti nazionali per la realizzazione dei nuovi servizi software, 5. predisposizione e realizzazione della documentazione di carattere informatico del software mantenuto rivolta agli utenti e al personale tecnico per tutti gli applicativi software del SIR, 6. rilascio in esercizio delle evoluzioni/adeguamenti. <p>Utilizzo di sistema interno di trouble ticketing per monitorare le segnalazioni aperte e per i livelli di servizio. Utilizzato sistema di ticketing per richiedere attivazione di altri servizi ICT erogati da altri soggetti interni all'Ente (p.e., disponibilità di spazio di archiviazione, gestione della sicurezza degli accessi alla rete dall'esterno)</p>	
FINALITÀ	Gestione della manutenzione di tutti i software applicativi al fine di garantire nel tempo la loro efficacia, la correttezza qualitativa, formale ed effettiva della soluzione adottata.
DESTINATARI	Uffici regionali
OUTPUT	
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	
RESPONSABILE	
Nome:	Maurizio Coppola
Recapiti telefonici:	081 7968387
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it

ATTIVITÀ	
Presenza in carico software nel SIR	TIPO DI ATTIVITÀ
	“D’ufficio”
	RISORSE UMANE COINVOLTE
	6
<p>Valutazione della fattibilità di condurre e mantenere in autonomia un nuovo software non facente parte dei software già in gestione, mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Esecuzione dell’attività di presa in carico di servizi software, composta da <ol style="list-style-type: none"> a. analisi della documentazione a corredo del software da prendere in carico per la verifica della rispondenza, b. analisi del codice sorgente dell’applicativo da prendere in carico per verificarne, c. creazione e/o installazione, in collaborazione con l’Amministrazione, dell’ambiente di supporto all’installazione dell’applicativo da prendere in carico, d. installazione in ambiente di test del software da prendere in carico e la relativa configurazione, e. rilascio del software in collaudo, f. formazione iniziale per l’utilizzo del software preso in carico, g. rilascio del software in produzione, 2. richiesta interna segnalazione dell’Ufficio, 3. presa in carico e rilascio in esercizio. 	
FINALITÀ	Pervenire alla conduzione e manutenzione in autonomia di un software non facente parte dei software già in gestione nel SIR
DESTINATARI	Uffici regionali
OUTPUT	
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	
RESPONSABILE	
Nome:	Maurizio Coppola
Recapiti telefonici:	081 7968387
Posta elettronica:	maurizio.coppola@regione.campania.it

Unità Operativa Dirigenziale 07

ATTIVITÀ		
Progettazione, Sviluppo e Gestione dei Sistemi Informatici	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	“D’ufficio”	15
<p>Installazioni di hardware e software di base e middleware, loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;</p> <p>Conduzione operativa dei sistemi;</p> <p>Monitoraggio dei sistemi e rilevazione e risoluzione di malfunzionamenti hardware e/o software;</p> <p>Monitoraggio costante delle prestazioni ed interventi di tuning sui sistemi per il ripristino o il miglioramento delle performance;</p> <p>Configurazione, gestione e definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;</p> <p>Configurazione, gestione e monitoraggio dell'Hypervisor, nonché schedulazione ed esecuzione delle procedure di gestione dello stesso;</p> <p>Migrazione sull'infrastruttura virtuale del Datacenter dei servizi attualmente erogati con server fisici;</p> <p>Definizione, realizzazione, schedulazione ed esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;</p> <p>Gestione degli allarmi e attività di riparazione/sostituzione di sistemi/componenti difettosi;</p> <p>Assistenza in remoto e in locale in quanto attivato dalle funzionalità di help desk;</p> <p>Gestione dei backup/restore dei dati di sistema;</p> <p>Mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;</p> <p>Effettuazione degli interventi hw e sw periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi, dall'upgrade del firmware dei server alla pulizia integrale degli stessi (p.e., rimozione della polvere all'interno degli enclosure e/o dei server) e manutenzione dei server e degli armadi rack;</p> <p>Attività tese alla riduzione dei tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro termini stabiliti;</p> <p>Verifica e mantenimento dei requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;</p> <p>Fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;</p> <p>Gestione delle richieste d'intervento per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;</p> <p>Implementazione ed il mantenimento delle politiche di sicurezza informatica decise dall'Amministrazione, bloccando i tentativi di accesso mediante l'uso delle tecniche più avanzate;</p> <p>Gestione del sistema di sicurezza informatica;</p> <p>Gestione dei LOG;</p> <p>Gestione per i sistemi delle identità, password e profilature;</p> <p>Attività di informazione/formazione per il personale;</p> <p>Gestione del servizio posta elettronica ordinaria (PEO);</p> <p>Gestione del servizio posta elettronica certificata (PEC);</p> <p>Gestione firma digitale Regione Campania;</p> <p>Pubblicazione sul sito Indice della Pubblica Amministrazione (IPA) delle strutture Regionali;</p> <p>Gestione della Intranet Regionale e della rete Wireless;</p> <p>Verifica e Controllo della Intranet Regionale, della dorsale e dei nodi di backbone;</p> <p>Gestione ed Implementazione delle politiche di accesso alla rete Wreless;</p> <p>Soluzioni di Mobility per la gestione delle funzioni di di posta per Microsoft Exchange.</p>		

ATTIVITÀ		
Progettazione, Sviluppo e Gestione dei Sistemi Informatici	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		“D’ufficio”
FINALITÀ	Soddisfare le esigenze informatiche degli utenti interni	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Sistema Pubblico di Connettività	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
		“D’ufficio”
<p>La fornitura dei servizi spc è regolata dal Contratto Quadro stipulato tra Telecom Italia e DIGITPA nel maggio 2006. Tra i servizi costituenti l’offerta SPC trova collocazione il servizio di connettività che integra i servizi di trasporto, supporto, voip, interoperabilità di base, manutenzione ed assistenza. I servizi di trasporto permettono all’Amministrazione l’accesso e la comunicazione IP nei tre ambiti previsti dal SPC: Intranet, Infranet e Internet e sono offerti secondo varie modalità. L’Amministrazione regionale ha contrattualizzato la modalità always-on mediante tecnologie con accessi permanenti in modalità flat. I servizi di supporto sono necessari alla risoluzione delle problematiche di naming, addressing e routing nei tre ambiti del SPC e riguardano: Gestione degli indirizzi pubblici e Domain Name Service che consente l’utilizzo dei servizi relativi alla risoluzione dei nomi di dominio.</p>		
FINALITÀ	Soddisfare le esigenze di connettività degli uffici regionali	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Gestione Data Center	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	"D'ufficio"	8
Configurazione, controllo, verifica ed implementazione apparati Data Center		
FINALITÀ	Garantire l'affidabilità del Data Center	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

ATTIVITÀ		
Gestione Impianti Complementari	TIPO DI ATTIVITÀ	RISORSE UMANE COINVOLTE
	"D'ufficio"	8
Verifica, controllo e gestione degli Impianti Complementari alla Sala CED "Gruppi Elettrogeni, UPS, Cabine elettriche"		
FINALITÀ	Garantire l'affidabilità del Data Center	
DESTINATARI	Uffici regionali	
OUTPUT		
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari	
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI		
RESPONSABILE		
Nome:	Francesco Crisci	
Recapiti telefonici:	081 7968132	
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it	

ATTIVITÀ	
Assistenza all'utenza	TIPO DI ATTIVITÀ
	"D'ufficio"
	RISORSE UMANE COINVOLTE
	6
Assistenza all'utenza interna per riconfigurazioni apparati, Gestione Policy di Sicurezza, gestione accessi alla intranet Regionale (VPN), Gestione Videoconferenze, rapporti con i fornitori.	
FINALITÀ	Assistenza all'utenza
DESTINATARI	Uffici regionali
OUTPUT	
FONTI FINANZIARIE	Fondi ordinari
RIFERIMENTI NORMATIVI E/O AMMINISTRATIVI	
RESPONSABILE	
Nome:	Francesco Crisci
Recapiti telefonici:	081 7968132
Posta elettronica:	francesco.crisci@regione.campania.it

Sezione C – Tutela e partecipazione dei cittadini

Modalità per esercitare la tutela

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) istituiti con il Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 “Razionalizzazione della organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.” sono garanti per le amministrazioni pubbliche del diritto di partecipazione, di informazione e di tutela, in particolare sono pensati per garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

Ma se la legge 241/90 ha dettato principi e stabilito regole che valgono soprattutto nei rapporti dei cittadini con le amministrazioni-autorità, la “Carta” intende incidere sui rapporti tra i cittadini-utenti e le amministrazioni in quanto erogatrici di servizi. La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. Tutela intesa non come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. Infatti, il principio cardine della Carta dei Servizi è l'adozione da parte dell'ente erogatore degli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto.

In particolare l'ente erogatore:

- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela nei casi in cui il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

La Carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori di servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

Per valutare la qualità del servizio reso, i soggetti erogatori svolgono apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”)

La Direzione Generale Politiche Sociali Politiche Culturali, Pari Opportunità e Tempo Libero ha già attivato una prima indagine di customer satisfaction tra gli utenti delle diverse Unità Operative e ne condurrà altre con cadenza annuale al fine di misurare le variazioni intervenute nella percezione dei cittadini/utenti sulla qualità dei servizi.

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) attuano il Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione del reclamo e attivano le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, ricevono i reclami e li trasmettono alle Direzioni per le decisioni nel merito.

I cittadini possono rivolgersi all'URP della Regione Campania:

- chiamando il **numero verde** 800.550.506, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 15.30;
- per **e-mail**, scrivendo a urp@regione.campania.it;

- presso la **sede**, sita in via Raffaele De Cesare, 18/20 - 80132 Napoli (ingresso laterale di palazzo Santa Lucia);
- via **fax** al numero 081 796.2457.

Gli orari di apertura degli sportelli sono i seguenti:

- Lunedì e Martedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 15.30.
- Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 13.30.
- Giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.30.