FONDAZIONE ROME TECHNOPOLE

INFORMATIVA DEI SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE ROME TECHNOPOLE

PUBBLICATA SUL SITO DELLA FONDAZIONE NELLA SEZIONE "FONDAZIONE TRASPARENTE" IN ATTESA DELL'APPROVAZIONE DEL TESTO FINALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

VERSIONE PROVVISORIA DEL 30/06/2023

FONDAZIONE ROME TECHNOPOLE

INFORMATIVA DEI SERVIZI EROGATI DALLA FONDAZIONE ROME TECHNOPOLE

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la Fondazione Rome Technopole intende comunicare agli Enti, alle società e a tutte le altre parti interessate, persone fisiche e giuridiche, le modalità di erogazione dei Servizi che lo stesso si impegna a fornire in accordo con la normativa vigente ed in base alle peculiarità del territorio in cui opera e dei fini istituzionali, sulla base dei regolamenti, che sono in fase di predisposizione ed approvazione da parte del CDA.

In attesa della sua approvazione, per ottemperare agli obblighi di Trasparenza, si pubblica sul sito il presente documento con il quale si evidenzia come la Fondazione abbia assunto 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 ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "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, "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 un 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 sarà approvata entro il mese di luglio 2023.

PRESENTAZIONE

La Fondazione Rome Technopole è stata costituita in data 8 giugno 2022, con atto del Notaio Campisi Rep. 2833/1859, ha personalità giuridica (Iscritta al Registro delle persone giuridiche REG. Lazio n.432).

Scopo della Fondazione è quello di ottemperare a quanto previsto dall'avviso pubblico del MUR No.3277 - "Proposte di intervento per la creazione e al rafforzamento di ecosistemi dell'innovazione, costruzione di leader territoriali di R&S" - Ecosistemi dell'Innovazione - PNRR, Missione 4 Istruzione e ricerca - Componente 2 Dalla ricerca all'impresa – Investimento 1.5, come soggetto attuatore del progetto ECS 0000024 "Rome Technopole – Innovation Ecosystem".

Il progetto è risultato vincitore aggiudicandosi un finanziamento di Euro 110.000.000. La data di inizio del progetto è 1° luglio 2022, la data prevista per il termine del progetto è il 30 giugno 2025.

Rome Technopole è l'ecosistema dell'innovazione del Lazio, che nasce con l'obiettivo di creare un ecosistema regionale dell'innovazione che miri: a favorire il processo di riposizionamento delle realtà industriali e produttive regionali verso segmenti e mercati a maggior valore aggiunto, attraverso processi di adeguamento del know-how e delle tecnologie di eccellenza; a fare del Lazio una "grande regione europea dell'innovazione" con una dimensione internazionale, che permetta agli attori locali di entrare a far parte della catena del valore internazionale; a guidare il Lazio lungo percorsi di internazionalizzazione, che orientino la rinnovata capacità competitiva del settore industriale, verso mercati di interesse strategico.

Gli obiettivi principali di Rome Technopole sono:

1) Creare un hub multitecnologico e transdisciplinare, riconosciuto a livello internazionale, che promuova e sostenga l'ecosistema regionale dell'innovazione attraverso lo sviluppo incrociato e l'integrazione di alta formazione, ricerca di eccellenza, trasferimento tecnologico, sviluppo industriale, divulgazione e divulgazione scientifica;

2) Liberare il potenziale della ricerca fondamentale e industriale sulle tre aree di specializzazione intelligente relative a transizione energetica e sostenibilità (EnT), transizione digitale (DgT), salute e bio-farmaceutica (H&BP) e interconnetterlo con il settore industriale regionale al fine di far avanzare le frontiere della conoscenza e guidare l'innovazione

rivoluzionaria nei processi e nei prodotti industriali, con particolare attenzione anche allo sviluppo sostenibile e al capitale umano, anche attraverso la promozione, realizzazione e sviluppo di laboratori congiunti permanenti tra partner di ricerca e soggetti industriali, laboratori aperti e laboratori di innovazione, start up innovative;

3) Rilanciare l'economia e lo sviluppo territoriale di Roma e della Regione Lazio, nell'ottica del rafforzamento del Centro Italia dopo la crisi pandemica, potenziamento e rafforzamento del sistema industriale e imprenditoriale attraverso la riforma del sistema collaborativo università - impresa - amministrazione regionale cioè basato sull'integrazione di abilità, competenze e bisogni e funge da attrattore e motore di crescita, punto di riferimento a livello nazionale e internazionale;

4) Incrementare il numero dei laureati a Roma e nel Lazio al fine di soddisfare la domanda e le esigenze delle industrie e delle imprese dei settori trainanti di transizione energetica e sostenibilità (EnT), transizione digitale (DgT), salute e bio-farmaceutica (H&BP), anche con riferimento alle nuove competenze e profili derivanti dall'attuazione del Piano UE di nuova generazione;

5) Sensibilizzare la società sull'elevata qualità ed efficacia del sistema universitario regionale rispetto all'inserimento lavorativo e all'assunzione in aziende di primo livello, con particolare riferimento ai tre settori EnT, DgT, H&BP.

6) Promuovere collaborazioni e sinergie con enti e imprese ubicate nelle regioni meridionali d'Italia, affinché il Rome Technopole contribuisca ad essere un volano di innovazione anche in quelle regioni, al di fuori del Lazio, che rappresentano un obiettivo strategico di crescita nella programmazione europea.

7) Sviluppare progetti di innovazione in ottica di ecosistema (i cosiddetti “Flagship Projects” - FP), all'interno delle specifiche aree strategiche EnT, DgT, H&BP, al fine di integrare capacità di ricerca, esigenze di innovazione, esigenze educative e formative, sviluppo tecnologico in una piattaforma comune che coinvolga università, ricerca e partner industriali.

L'Ecosistema dell'Innovazione, previsto nel progetto si fonda su una struttura di governance di tipo HUB&SPOKE, con una Fondazione e 6 Spoke, ognuno dei quali impegnato nella realizzazione di attività specifiche. Nel rispetto di tale struttura la Fondazione Rome Technopole, i suoi Soci Fondatori Promotori e i suoi Soci Fondatori Partecipanti il 04 Agosto

2022, con atto del Notaio Campisi rep.n.2928 racc 1912, hanno costituito una ATS, per lo svolgimento delle attività di competenza degli spoke , nominando la Fondazione capofila del progetto.

Alla realizzazione del progetto partecipano: 7 Università, 4 Enti di Ricerca, Regione Lazio e Comune di Roma, e altri Enti pubblici, 20 Gruppi industriali e Imprese: un Ecosistema di innovazione a carattere regionale che alimenterà la filiera di ricerca, formazione e innovazione nell'ambito di alcune direttrici tematiche ad alta priorità per il Lazio.

Nell'ambito delle attività svolte nel progetto ECS 0000024 "Rome Technopole – Innovation Ecosystem", l'Hub rappresenta il referente unico per l'attuazione dell'intervento finanziato nei confronti del MUR, svolge le attività di gestione e di coordinamento, riceve le tranche di agevolazioni concesse da destinare alla realizzazione dell'intervento, verifica e trasmette al MUR la rendicontazione delle attività svolte dagli Spoke e loro affiliati.

Tali rapporti verranno disciplinati da appositi regolamenti, che sono in fase di predisposizione ed approvazione da parte del CDA.

1 PRINCIPI

La Carta dei Servizi si basa sui seguenti principi.

1.1 Pubblicità dei servizi erogati

Per una corretta erogazione dei servizi è indispensabile che essi siano pubblicizzati allo scopo di ridurre le incertezze dei fruitori e definire puntualmente gli ambiti di azione.

1.2 Coinvolgimento delle parti interessate

Trattandosi di servizi è indispensabile il coinvolgimento dei fruitori allo scopo di permettere una corretta interazione tra la Fondazione e i suoi interlocutori.

Il coinvolgimento richiede che le diverse parti interessate:

- richiedano alla Fondazione i servizi e le prestazioni che quest'ultima fornisce in ragione della normativa vigente e degli eventuali servizi aggiuntivi descritti nel presente documento;

- siano disponibili a fornire suggerimenti circa il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione utilizzando i canali di comunicazione loro disponibili;
- siano disponibili a partecipare alle diverse attività istituzionali e alle iniziative promosse dalla Fondazione;
- segnalino tempestivamente i disservizi che ritengono di avere ricevuto allo scopo di ridurre la loro insoddisfazione e permettere alla struttura organizzativa della Fondazione di intervenire;
- rispettino le regole etiche nei rapporti con la Fondazione.

1.3Trasparenza dei processi di erogazione dei servizi

La trasparenza dei processi di erogazione dei servizi è condizione necessaria per garantire la soddisfazione di tutte le parti interessate e promuovere il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività gestite dalla Fondazione.

Per mettere in pratica tale principio la Fondazione, oltre che attenersi alle norme di legge e regolamentari, si ispira ai principi cardine contenuti nel Codice Etico e nello Statuto.

1.4 Sfruttamento delle tecnologie informatiche

L'utilizzo delle tecnologie informatiche è promosso per fornire un supporto operativo alle attività svolte presso la Fondazione unitamente ad un canale di comunicazione costantemente attivo nei confronti delle diverse parti interessate.

2. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può essere aggiornata qualora intervengano modifiche normative, regolamentari e statutarie che abbiano un impatto sui servizi in essa descritti, e comunque nel caso di conflitto con la normativa vigente queste ultime prevalgono sulla Carta dei Servizi.

La Carta può comunque essere modificata con l'introduzione di nuovi servizi che dovessero essere richiesti e/o ritenuti opportuni e che non siano in contrasto con le normative vigenti, anche regolamentari e statutarie, di settore.

3. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione fondamentale per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi resi dalla Fondazione. Tale attività consente, infatti, di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dalle parti interessate, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive.

I reclami e i suggerimenti prevedono un trattamento e una gestione strutturata attraverso i seguenti passaggi.

- *Definizione del reclamo*: il reclamo è un atto che viene sollecitato da una delle parti interessate alla Fondazione per un disservizio arrecato.
- *Elaborazione delle procedure di reclamo*: non esistono dei formulari standard, ma ognuno può fare reclamo a secondo delle sue esigenze, con l'obiettivo di fornire la soluzione rapida dei problemi con la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso, offrendo dove possibile risposte immediate ed appropriate.
- *Informazione sulle modalità di presentazione del reclamo*: la parte interessata deve rivolgersi alla struttura organizzativa della Fondazione; il reclamo può avvenire con modalità diretta (telefonando al settore di competenza) o per e-mail.
- *Previsione delle modalità di risposta*: le risposte vengono fornite per telefono o a mezzo e-mail.
- *Definizione della struttura organizzativa demandata alla gestione e alla risposta*: l'obiettivo è quello di fornire risposte veloci ma congrue al problema. La Fondazione non possiede un addetto specifico a questa gestione, vista la complessità dei vari Settori, e quindi le risposte vengono fornite dal Direttore Generale, previo interpello del Settore interessato.
- *Registrazione dei reclami:* attraverso la compilazione di un report di Settore da consegnare al Direttore Generale affinché possa verificare costantemente le segnalazioni pervenute, in modo da poter identificare le "aree di disservizio" da tenere sotto controllo, il volume dei reclami, fare un raffronto con gli obiettivi predefiniti e da questo al Consiglio di Amministrazione con una nota riepilogativa al fine di porre in atto le azioni per il miglioramento.

In sintesi, la gestione dei reclami permette di migliorare la soddisfazione degli interlocutori di riferimento e al tempo stesso rappresenta un modo per monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback delle parti interessate.