



Università  
degli Studi di  
Messina  
DIREZIONE GENERALE

Al Dirigente del D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione  
Al Dirigente del D.A. Org. e Gestione Risorse Finanziarie  
Al Dirigente del D.A. Affari Generali  
Al Responsabile Segreteria Generale Rettorato  
Al Responsabile U.C.T. C.O.P.  
Al Responsabile U.C.T. S.B.A.  
Al Responsabile Segreteria Tecnica C.I.A.M.  
Ai Referenti dei Servizi presenti in Carta dei Servizi UNIME  
Ai Responsabili Strutture presenti in Carta dei Servizi  
UNIME

e, p.c. Al Magnifico Rettore

OGGETTO: Carta dei Servizi di Ateneo - 1° Monitoraggio trimestrale Anno 2022.

Con riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo, in vigore dal 01/01/2017, si invitano le Strutture interessate ad effettuare il monitoraggio previsto (Gennaio-Marzo) utilizzando il “Modulo Monitoraggio della Carta dei Servizi”, a compilazione guidata, disponibile, insieme alle relative istruzioni, nella site area del sito web di Ateneo raggiungibile al seguente link:

<http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/dematerializzazione>

Il modulo, compilato nelle parti di interesse, dovrà essere firmato digitalmente dal Responsabile di Struttura/Referente del Servizio e trasmesso all’indirizzo email [cartaservizi@unime.it](mailto:cartaservizi@unime.it). Il modulo potrà essere corredato da eventuali allegati i cui modelli sono disponibili all’interno dell’area web sopra riportata.

La revisione dei servizi con gli eventuali aggiornamenti dovrà essere ultimata e comunicata seguendo le modalità sopra indicate entro 10 gg. lavorativi dalla presente.

In caso di riassetto organizzativo della Struttura interessata all’erogazione del servizio, si invita a prestare particolare attenzione all’attività di monitoraggio utilizzando, nel caso, il “Modello Scheda Servizio”, disponibile nella suddetta area web, per la comunicazione delle eventuali variazioni rilevate.

Le modalità di sottoscrizione con firma digitale del modulo predisposto sono descritte nel Tutorial “Buone pratiche per la dematerializzazione” presente all’indirizzo web indicato. In particolare, per la conversione del Modulo PDF al formato utile per la sottoscrizione con firma digitale (PDF/a), è possibile seguire le indicazioni suggerite nel paragrafo: “Conversione di un documento in PDF/a quando il mio editor di testi non consente questa funzionalità o quando il mio documento di partenza è già in un altro formato (ad esempio è già PDF)” .

Si ricorda infine che le attività di monitoraggio, relative ai servizi erogati, oltre che previste dal Regolamento di Ateneo per l’attuazione della Carta dei Servizi, risultano indispensabili per la rendicontazione agli Organismi di controllo interni e nazionali, quali Nucleo di Valutazione, ANVUR e ANAC.

Si ringrazia per la collaborazione.

Il Direttore Generale  
*Avv. Francesco Bonanno*  
firmato digitalmente

R.P.A. dott. Salvatore Leonardi

---

Segreteria Tecnica Attività Regolatorie - U.Staff. A.Q.S.A. – Dematerializzazione  
Piazza Pugliatti n°1, 98122 Messina – PEC: [protocollo@pec.unime.it](mailto:protocollo@pec.unime.it)



Università  
degli Studi di  
Messina  
DIREZIONE GENERALE

Al Dirigente del D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione  
Al Dirigente del D.A. Org. e Gestione Risorse Finanziarie  
Al Dirigente del D.A. Affari Generali  
Al Responsabile Segreteria Generale Rettorato  
Al Responsabile U.C.T. C.O.P.  
Al Responsabile U.C.T. S.B.A.  
Al Responsabile Segreteria Tecnica C.I.A.M.  
Ai Referenti dei Servizi presenti in Carta dei Servizi UNIME  
Ai Responsabili Strutture presenti in Carta dei Servizi  
UNIME

e, p.c. Al Magnifico Rettore

OGGETTO: Carta dei Servizi di Ateneo - 2° Monitoraggio trimestrale Anno 2022.

Con riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo, in vigore dal 01/01/2017, si invitano le Strutture interessate ad effettuare il monitoraggio previsto (Aprile-Giugno) utilizzando il “Modulo Monitoraggio della Carta dei Servizi”, a compilazione guidata, disponibile, insieme alle relative istruzioni, nella site area del sito web di Ateneo raggiungibile al seguente link:

<http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/dematerializzazione>

Il modulo, compilato nelle parti di interesse, dovrà essere firmato digitalmente dal Responsabile di Struttura/Referente del Servizio e trasmesso all’indirizzo email [cartaservizi@unime.it](mailto:cartaservizi@unime.it). Il modulo potrà essere corredato da eventuali allegati i cui modelli sono disponibili all’interno dell’area web sopra riportata.

La revisione dei servizi con gli eventuali aggiornamenti dovrà essere ultimata e comunicata seguendo le modalità sopra indicate entro 10 gg. lavorativi dalla presente.

In caso di riassetto organizzativo della Struttura interessata all’erogazione del servizio, si invita a prestare particolare attenzione all’attività di monitoraggio utilizzando, nel caso, il “Modello Scheda Servizio”, disponibile nella suddetta area web, per la comunicazione delle eventuali variazioni rilevate.

Le modalità di sottoscrizione con firma digitale del modulo predisposto sono descritte nel Tutorial “Buone pratiche per la dematerializzazione” presente all’indirizzo web indicato. In particolare, per la conversione del Modulo PDF al formato utile per la sottoscrizione con firma digitale (PDF/a), è possibile seguire le indicazioni suggerite nel paragrafo: “Conversione di un documento in PDF/a quando il mio editor di testi non consente questa funzionalità o quando il mio documento di partenza è già in un altro formato (ad esempio è già PDF)” .

Si ricorda infine che le attività di monitoraggio, relative ai servizi erogati, oltre che previste dal Regolamento di Ateneo per l’attuazione della Carta dei Servizi, risultano indispensabili per la rendicontazione agli Organismi di controllo interni e nazionali, quali Nucleo di Valutazione, ANVUR e ANAC.

Si ringrazia per la collaborazione.

Il Direttore Generale  
*Avv. Francesco Bonanno*  
firmato digitalmente

R.P.A. dott. Salvatore Leonardi



Università  
degli Studi di  
Messina  
DIREZIONE GENERALE

Al Dirigente del D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione  
Al Dirigente del D.A. Org. e Gestione Risorse Finanziarie  
Al Dirigente del D.A. Affari Generali  
Al Responsabile Segreteria Generale Rettorato  
Al Responsabile U.C.T. C.O.P.  
Al Responsabile U.C.T. S.B.A.  
Al Responsabile Segreteria Tecnica C.I.A.M.  
Ai Referenti dei Servizi presenti in Carta dei Servizi UNIME  
Ai Responsabili Strutture presenti in Carta dei Servizi UNIME

e, p.c. Al Magnifico Rettore

**OGGETTO:** Carta dei Servizi di Ateneo – Processo di Monitoraggio e Revisione **ANNO 2022-**  
Individuazione Standard di Qualità **ANNO 2023.**

Con riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo in vigore dal 01/01/2017 e facendo seguito ai risultati di monitoraggio di cui alle note D.G. prot.n.59558 del 11/05/2022 e prot.n.90306 del 13/07/2022, si comunica che sarà a breve avviato il processo di revisione dei Servizi e dei livelli di Qualità che l'Ateneo intende garantire per **l'Anno 2023**. Il sistema di revisione farà uso degli strumenti on-line adottati da questa Amministrazione e implementati tramite la piattaforma Office 365 (Word online, OneDrive, Teams) in dotazione a tutto il personale di Ateneo. Descrizione dei Servizi, individuazione degli Standard di Qualità, indicatori e valori programmati previsti per la nuova annualità sulla base dei monitoraggi effettuati, potranno essere visualizzati da parte dei responsabili dei servizi all'interno di cartelle condivise su Onedrive ed eventualmente rimodulati in accordo con questa Direzione Generale tramite la U.Staff Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo – Dematerializzazione (*Resp. dott. Salvatore Leonardi*). Si richiede particolare attenzione nella verifica dei processi di erogazione dei

servizi tenendo conto di eventuale riorganizzazione amministrativa che ha interessato la Struttura. In particolare si chiede di riservare la necessaria attenzione alla soddisfazione dell'utenza, informando la suddetta U.Staff di eventuali feedback negativi al fine di predisporre tutte le misure utili al trattamento del reclamo ed evitare richieste di indennizzo con conseguente penalizzazione dell'indicatore di performance della Struttura. Si ricorda infine che i servizi erogati e gli standard di qualità dichiarati saranno portati in approvazione agli Organi di Governo di Ateneo con la Carta dei Servizi 2023 e sono oggetto di verifica da parte degli Organismi di Controllo preposti quali Nucleo di Valutazione, ANAC, ecc.

Si ringrazia per la collaborazione.

Il Direttore Generale  
*Avv. Francesco Bonanno*  
*(firmato digitalmente)*

*R.P.A. dott. Salvatore Leonardi*