



Università
degli Studi di
Messina
DIREZIONE GENERALE

Al Dirigente del D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Al Dirigente del D.A. Bilancio e Finanze
Al Dirigente del D.A. Affari Generali
Al Responsabile Segreteria Generale Rettorato
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 Prorettore Vicario

OGGETTO: Carta dei Servizi di Ateneo – Processo di Monitoraggio e Revisione **ANNO 2023-**
Individuazione Standard di Qualità **ANNO 2024.**

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. 60344 del 11/05/2023 e prot.n.117439 del 21/09/2023, 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 2024**. 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 2024** 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