



Università degli Studi di Messina

REGOLAMENTO DI ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO

Art.1 FINALITÀ

1. L'Università degli Studi di Messina (di seguito Università), in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa vigente ed al fine di rendere trasparenti all'utenza i livelli qualitativi che si intendono garantire per i servizi erogati, procede alla mappatura dei processi interessati nell'erogazione dei principali servizi di Ateneo, alla definizione di indicatori e relativi standard di qualità nonché alla redazione della Carta dei Servizi.
2. La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento dinamico con cui l'Università si interfaccia con i propri stakeholder impegnandosi al rispetto degli standard di qualità in essa indicati.

Art.2 CONTENUTO E MODALITÀ PROCEDURALI

1. La Carta dei servizi contiene l'elenco dei servizi offerti con l'indicazione delle strutture eroganti e dei relativi referenti nonché gli standard di qualità garantiti.
2. Il contenuto della Carta dei Servizi per ciascuna delle strutture eroganti è predisposto dalla competente Unità, in accordo con i rispettivi Direttori/Presidenti di Centro/Responsabili di Struttura, con la supervisione del Direttore Generale.
3. La Carta dei Servizi è sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, previo parere favorevole del Senato Accademico, su proposta della competente Unità, nonché pubblicata nella sezione "*Amministrazione trasparente*" del sito web di Ateneo.
4. La Carta dei Servizi e i suoi successivi aggiornamenti sono pubblicati, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, entro il 31 gennaio di ogni anno. L'Università si impegna inoltre a garantirne la massima diffusione attraverso tutti i canali di comunicazione ritenuti idonei.

Art.3 AGGIORNAMENTO E/O MODIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. Il referente del servizio è responsabile del costante monitoraggio e dell'eventuale aggiornamento delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi. A tal fine, lo stesso deve dare tempestiva comunicazione, all'indirizzo e-mail "cartaservizi@unime.it", di tutte le variazioni (numeri telefonici riferimenti web o mail, ubicazione degli uffici) intervenute nonché pubblicarle sul sito web di riferimento del servizio.
2. In caso di discordanza tra indicatori e valori programmati di qualità, il referente del servizio, sentito il responsabile di struttura, procede ad un aggiornamento del processo relativo all'erogazione del servizio, mediante ricompilazione della scheda-processo presente nella sezione modulistica del sito web di Ateneo e successiva trasmissione all'indirizzo "procedimenti.amministrativi@unime.it".

3. Le modifiche sostanziali della Carta dei Servizi, fra le quali l'aggiunta di un nuovo servizio o la soppressione di uno o più servizi esistenti, sono sottoposte all'approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo.
4. Tutti gli aggiornamenti sono pubblicati sulla Carta dei Servizi, previo esame da parte della competente Unità.

Art.4

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E RILEVAMENTO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

1. La Commissione Customer Satisfaction di Ateneo, in sinergia con la competente Unità di Ateneo in materia di qualità dei servizi, allo scopo di definirne e mantenerne i livelli di qualità in rispondenza alle aspettative dei propri stakeholder, svolge con periodicità almeno annuale un'indagine in ordine alle effettive esigenze da soddisfare e alla qualità percepita nell'erogazione dei servizi. I risultati dell'indagine sono resi pubblici all'utenza e disponibili a tutte le Strutture di Ateneo interessate, entro il mese di settembre di ogni anno, al fine di valutare l'introduzione di nuovi servizi e/o la revisione dei processi, con eventuali aggiornamenti di indicatori e livelli di qualità previsti per i servizi esistenti.
2. L'indagine in ordine alla qualità percepita può svolgersi anche a livello periferico da parte delle singole strutture che erogano lo specifico servizio.

Art.5

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

1. Il monitoraggio degli standard di qualità previsti nella Carta dei Servizi è operato attraverso una Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo nominata dal Direttore Generale e costituita da due funzionari della Direzione Generale, da un membro della Commissione Customer Satisfaction e da un rappresentante degli studenti eletto al proprio interno dai rappresentanti degli studenti in seno al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione. La Commissione valuta con periodicità trimestrale segnalazioni, feedback (positivi e negativi) ed eventuali reclami provenienti dall'utenza esterna attraverso canali dedicati all'ascolto quali e-mail, numero verde, URP, social network, ecc. I risultati del suddetto monitoraggio sono affiancati a quelli relativi alla soddisfazione della qualità dei servizi, provenienti dalle indagini svolte, ai sensi del precedente art. 4, sia a livello centrale e sia a livello periferico. La Commissione, a conclusione dei lavori, redige apposito verbale al fine di documentare il rispetto degli standard o le eventuali criticità riscontrate.

ART. 6

TRATTAMENTO DEL RECLAMO

1. I reclami possono essere presentati tramite l'apposito modello predisposto dall'Ateneo ed allegato alla Carta dei Servizi o mediante il relativo modulo compilabile on-line e disponibile sul sito di Ateneo. Le modalità operative per la presentazione del reclamo sono indicate nella Carta dei Servizi.
2. I reclami sono raccolti e trattati nella prima riunione utile della Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo di cui al precedente art. 5, la quale procede alla convocazione del referente del servizio oggetto di reclamo e informa i Responsabili di Struttura a cui il servizio afferisce per il necessario confronto. Se risulta accertato il mancato rispetto degli standard previsti, la Commissione dispone l'indennizzo automatico e forfettario dell'utente, il cui importo è determinato dal Consiglio di Amministrazione ed indicato nella Carta dei Servizi.

Art.7

REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale a cura delle strutture eroganti i servizi sulla base dei seguenti elementi:
 - risultati delle indagini di Customer Satisfaction svolte centralmente dalla competente Commissione di Ateneo e, se previste, dalla struttura erogante il servizio;
 - criticità riscontrate nell'erogazione del servizio e revisione dei processi associati;
 - evidenze rilevate della Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo;
 - segnalazioni, feedback, reclami pervenuti;
 - bisogni percepiti dell'utenza non ancora soddisfatti e proposta di nuovi servizi;
 - programma interno di miglioramento della qualità dei servizi e adeguamento degli indicatori e dei valori programmati.
2. Il processo di revisione dovrà essere ultimato entro la fine di Ottobre di ogni anno e i risultati ottenuti dovranno essere comunicati alla Unità Organizzativa Staff della Direzione Generale *“Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa”* al fine di accertare la sostenibilità del servizio, la congruità degli indicatori previsti e i valori programmati di qualità. Al termine del processo di revisione, la Carta dei Servizi sarà rivista ed aggiornata ai sensi del precedente art. 2.

Art.8

PREVISIONE DI SPESA E STANZIAMENTO SOMME PER INDENNIZZI ALL'UTENZA

1. In sede di approvazione della Carta dei Servizi, il Consiglio di Amministrazione, sentito il Direttore Generale e sulla base delle risorse disponibili, delibera lo stanziamento annuale da porre sul bilancio di Ateneo a copertura di eventuali richieste di indennizzo dovute al mancato rispetto degli standard di qualità garantiti. La somma prevista potrà essere eventualmente integrata, in corso di svolgimento dell'esercizio finanziario, su richiesta motivata proveniente dalla Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo.

Art.9

INTEGRAZIONE CON IL PIANO INTEGRATO DI ATENEO E CON IL CICLO DELLA PERFORMANCE.

1. Il raggiungimento degli standard di qualità contribuisce alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione. Pertanto, il Piano Integrato di Ateneo deve risultare coerente con il rispetto degli standard stabiliti nella Carta dei Servizi, prevedendo, in sede di programmazione degli obiettivi di performance, ove possibile, una corrispondenza diretta tra *“indicatore di qualità”* e *“indicatore di performance”*. In ogni caso, tutte le Strutture di Ateneo indicate nella Carta dei Servizi devono inserire, tra gli obiettivi di performance, quello relativo al *“Rispetto degli standard di qualità dichiarati”* il cui indicatore, denominato *“Indice Sintetico di Qualità”* (I.S.Q.), tiene conto dei principali elementi di valutazione del servizio quali: reclami, feedback dell'utenza e risultati di customer satisfaction.

Definiti: ***fneg*** ed ***fpos*** i feedback negativi e positivi, ***R*** i reclami che eccedono il valore programmato in Carta dei Servizi e, considerati i risultati di Customer Satisfaction di Ateneo per la Struttura (***CSA***) e i risultati di Customer Satisfaction della Struttura per il servizio (se implementata) (***CSS***), da cui scaturiscono rispettivamente i coefficienti di *“Qualità positiva”* (***Q^(Ap)*** e ***Q^(Sp)***) e *“Qualità negativa”* (***Q^(An)*** e ***Q^(Sn)***), la formula dell'indicatore relativa al servizio in esame (*i*) risulta essere:

$$I.S.Q.^{(i)} = \frac{5 \square fpos^{(i)} + Q^{(Ap)} + Q^{(Sp)}}{5 \square R^{(i)} + fneg^{(i)} + Q^{(An)} + Q^{(Sn)}}$$

con:

- $fpos^{(i)}$ = n° feedback positivi relativi al servizio "i"
- $fneg^{(i)}$ = n° feedback negativi relativi al servizio "i"
- $Q^{(Ap)}$ = 0 se $CSA < 3$; = CSA se $CSA \geq 3$ [scala CSA : 1-5]
- $Q^{(An)}$ = 0 se $CSA \geq 3$; = 3 se $CSA < 3$ [scala CSA : 1-5]
- $Q^{(Sp)}$ = 0 se $CSS < 3$; = CSS se $CSS \geq 3$ [scala CSS : 1-5]
- $Q^{(Sn)}$ = 0 se $CSS \geq 3$; = 3 se $CSS < 3$ [scala CSS : 1-5]
- $R^{(i)}$ = n° numero dei reclami relativi al servizio "i" (accertati dalla Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo), che eccedono il valore programmato in Carta dei Servizi

Il valore massimo attribuibile all'I.S.Q., per singolo servizio, è pari a 5. In caso di assenza di reclami e feedback negativi e con coefficienti di "Qualità negativa" pari a zero l'indicatore è posto al suo valore massimo.

In caso di Strutture eroganti più servizi l'indicatore utilizzato terrà conto della media della Qualità dei servizi erogati e sarà dunque dato da:

$$I.S.Q. = \sum_{i=1}^n \frac{I.S.Q.^{(i)}}{n}$$

con:

n = n° servizi erogati dalla Struttura

A seconda del risultato ottenuto per l'I.S.Q., l'obiettivo risulta raggiunto dalla Struttura nella percentuale di seguito definita:

Valore I.S.Q.	Raggiungimento obiettivo
[1-5]	100%
[0,8-1[80%
[0,6-0,8[60%
[0,4-0,6[40%
<0,4	0

2. L'indicatore relativo alla qualità media dei servizi erogati dalla Struttura è applicato alla misurazione degli obiettivi di performance dell'Unità Organizzativa/Unità di Staff responsabile dei servizi e risulta di fondamentale importanza per la dirigenza a cui l'Unità afferisce quale strumento gestionale utile per l'esercizio dei compiti di vigilanza previsti dall'art. 21, comma 1-bis, del D.Lgs. n.165/2001.