



Università degli Studi di Messina
Prot. n. 78419
del 13.12.2016
Tit./Cl. II/7
– Repertorio n. 463 /2016

Università degli Studi di Messina

Deliberazione del Senato Accademico Seduta del 29 novembre 2016

XV - CARTA DEI SERVIZI DELL'ATENEO:

a) Approvazione Carta dei Servizi.

L'anno 2016, il giorno 29 del mese di novembre, alle ore 16.15 e seguenti, presso la Sede dell'Università degli Studi di Messina e nella consueta sala delle adunanze degli organi collegiali si è riunito il Senato Accademico dell'Università con l'intervento dei Sigg.ri

| | | | | | |
|-----|--------------------------|--------------|------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Prof. Navarra | Pietro | Presidente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 2. | Prof. Anastasi | Giuseppe | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 3. | Prof. Bolognari | Mario | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 4. | Prof. Cucinotta | Domenico | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 5. | Prof. D'Amico | Augusto | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 6. | Prof. D'Andrea | Antonino | Componente | Presente <input type="checkbox"/> | Assente X |
| 7. | Prof. De Vero | Giancarlo | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 8. | Prof. Grassi | Giovanni | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 9. | Prof. Moschella | Giovanni | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 10. | Prof. Neri | Fortunato | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 11. | Prof. Panebianco | Antonio | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 12. | Prof. Pennisi | Antonino | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 13. | Prof. Stagno D'Alcontres | Francesco | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 14. | Prof. Fera | Vincenzo | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 15. | Prof. Manganaro | Natale | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 16. | Prof. Vita | Giuseppe | Componente | Presente <input type="checkbox"/> | Assente X |
| 17. | Prof. Abbate | Francesco | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 18. | Prof.ssa Calabrò | Vittoria | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 19. | Prof.ssa Lo Schiavo | Sandra | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 20. | Prof.ssa Abbate | Tindara | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 21. | Prof. Federico | Mauro | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 22. | Prof.ssa Spanò | Nunzia Carla | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 23. | Dott. Mannino | Giuseppe | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 24. | Dott. Nicita | Rosario | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 25. | Dott. Trimboli | Umberto | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 26. | Dott. Mancuso | Filadelfio | Componente | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |

Risultano, altresì, presenti:

| | | | | | |
|----|-------------------|-----------|--|------------|----------------------------------|
| 1. | Prof. De Domenico | Francesco | Direttore generale | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 2. | Prof. Scribano | Emanuele | Prorettore vicario | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |
| 3. | Prof. Cupaiuolo | Giovanni | Coordinatore del Collegio dei Prorettori | Presente X | Assente <input type="checkbox"/> |

Presiede il Magnifico Rettore Prof. Pietro Navarra.

Il Presidente, constatato che il numero dei presenti è legale, dichiara aperta la seduta e invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Messina, concluso il dibattito come da separato verbale,

Vista la proposta di delibera concernente l'oggetto, sulla quale ha relazionato il Dott. Leonardi, responsabile U.O. di Staff Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa, presente in aula;

Preso atto del visto di regolarità tecnica e di legittimità apposto dal Dirigente della struttura proponente, come da allegata proposta di deliberazione;

Visto l'art. 2 della L. 30 dicembre 2010, n. 240;

Visto l'art. 10 dello Statuto dell'Ateneo emanato con D.R. del 14 maggio 2012, n. 1244, modificato con D.R. n. 3429 del 30.12.2014, pubblicato sulla G.U.R.I. – Serie Generale – n. 8 del 12 gennaio 2015;

All'unanimità dei voti resi nelle forme di legge, in accoglimento della proposta in oggetto specificata che fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento,

DELIBERA

1. di approvare la proposta di deliberazione indicata in oggetto, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2. di dare mandato al Direttore generale di dare esecuzione al superiore provvedimento.

Università degli Studi di Messina

Struttura proponente

*Unità Organizzativa di Staff Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi
Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa – Direzione Generale*

Proposta di deliberazione per il Senato Accademico del 29.11.2016

Oggetto: Carta dei Servizi di Ateneo: elenco dei servizi e relativi standard di qualità.

Premesso che:

- l'art. 28 del D.lgs 150/2009 definisce gli adempimenti che le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a rispettare al fine di garantire la *“Qualità dei servizi pubblici”*, prevedendo la definizione degli standard di qualità con i relativi criteri di misurazione, l'implementazione della *“Carta dei Servizi”* e l'adozione di sistemi di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per il mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti;
- con le delibere CiVIT (ora ANAC) n. 88/2010 e n. 3/2012 sono state definite, rispettivamente, le *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità”* e le *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*;
- la Carta dei Servizi costituisce impegno formale dell'amministrazione riguardo a livelli qualitativi dei servizi che intende garantire ai propri stakeholder;

Considerato che:

- questo Ateneo, 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, ha proceduto 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;
- il processo di definizione degli standard e redazione della Carta dei Servizi ha seguito il corretto iter procedurale, coinvolgendo sia i suoi principali stakeholder, gli studenti, che le strutture interessate nell'erogazione dei servizi;
- con nota del Direttore Generale prot.n. 66852 del 27/10/2016 la Carta dei Servizi è stata trasmessa, per accettazione finale, a tutti i Dirigenti/Presidenti di Centro interessati nell'erogazione dei servizi e, p.c. al Magnifico Rettore, al Direttore del D.A. Org. e Gestione delle Risorse Umane e al Nucleo di Valutazione, non ricevendo rilievo alcuno;
- la normativa di riferimento prevede che ciascuna amministrazione regolamenti *“le modalità per l'erogazione di un indennizzo automatico e forfettario all'utenza nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti”*;
- l'art. 8 del *“Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi”* dispone che *“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”;

- per l'anno 2017 si prevede uno stanziamento di €15.000,00, con indennizzo accordato all'utenza di € 30,00 per reclamo accolto;
- questo Ateneo intende pubblicare la Carta dei Servizi entro il prossimo gennaio 2017 nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- il documento in esame, allegato alla presente proposta, è stato predisposto dall'Unità Organizzativa Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa;

Visti:

- il D.Lgs n. 150/2009;
- le delibere CIVIT (ora ANAC) n. 88/2010 e n. 3/2012;
- lo Statuto dell'Università degli Studi di Messina emanato con D.R. n. 3429 del 30.12.2014;
- la proposta relativa al “*Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi*”.

Propone

di esprimere parere favorevole in merito all'approvazione della “*Carta dei Servizi di Ateneo*”, con i relativi standard dichiarati, allegata alla presente proposta di delibera, quale parte integrante e sostanziale della stessa nonché in merito alla previsione dello stanziamento di €15.000,00, con indennizzo accordato all'utenza di € 30,00 per reclamo accolto .

Allegato: *Carta dei Servizi di Ateneo*