



Università degli Studi di Messina

Consiglio di Amministrazione

Adunanza del 30 novembre 2016

VII- CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO: a) Approvazione Carta dei Servizi.

L'anno 2016, il giorno 30 del mese di novembre, alle ore 9.40 e seguenti, presso la Sede dell'Università degli Studi di Messina e nella consueta sala delle adunanze degli organi collegiali si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Università con l'intervento dei Sigg.ri

1.	Prof. Navarra	Pietro	Presidente	Presente x	Assente ▪
2.	Prof. Carini	Giuseppe	Componente	Presente x	Assente ▪
3.	Prof. Palmeri	Renato	Componente	Presente ▪	Assente x
4.	Dott. Buccisano	Andrea	Componente	Presente x	Assente ▪
5.	Dott.ssa Santoro	Rosa	Componente	Presente ▪	Assente x
6.	Dott. Paratore	Simone	Componente	Presente x	Assente ▪
7.	Dott. Leonardi	Salvatore	Componente	Presente x	Assente ▪
8.	Avv. Ragno	Luigi	Componente	Presente ▪	Assente x
9.	Sig. Laganà	Giuseppe	Componente	Presente x	Assente ▪
10.	Sig. Russo	Pierluigi	Componente	Presente x	Assente ▪

Risultano, altresì, presenti:

1.	Prof. De Domenico	Francesco	Direttore Generale	Presente x	Assente ▪
2.	Prof. Scribano	Emanuele	Prorettore vicario	Presente x	Assente ▪
3.	Prof. Cupaiuolo	Giovanni	Coordinatore del Collegio dei Prorettori	Presente x	Assente ▪

Per il Collegio dei Revisori risultano presenti:

1.	Avv. Genovese	Giancarlo	Presidente	Presente ▪	Assente x
2.	Dott.ssa Genovese	Silvia	Componente	Presente ▪	Assente x
3.	Dott. Musella	Antonio	Componente	Presente x	Assente ▪

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 Consiglio di Amministrazione 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. Salvatore Leonardi, Responsabile Unità Organizzativa 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;

Visti gli artt. 11 e 12 dello Statuto dell'Ateneo emanato con D.R. del 14 maggio 2012, n. 1244, pubblicato sulla G.U. – Serie Generale n. 116 del 19 Maggio 2012, e modificato con D.R. n.3429 del 30/12/2014, pubblicato sulla G.U. – Serie generale n.8 del 12/01/2015;

Considerata la delibera datata 29.11.2016 concernente l'oggetto, con la quale il Senato Accademico ha espresso il proprio parere/indirizzo in merito,

Ad 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 Consiglio di Amministrazione del 30.11.2016

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 ai 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 approvare la “*Carta dei Servizi di Ateneo*”, con i relativi standard dichiarati, allegata alla presente proposta di delibera, quale parte integrante e sostanziale della stessa e lo stanziamento di €15.000,00, con indennizzo accordato all’utenza di € 30,00 per reclamo accolto.

Allegato: *Carta dei Servizi di Ateneo*

Proposta di deliberazione per il Consiglio di Amministrazione del 30.11.2016

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

Visti e attestati di legittimità

Attestato di regolarità tecnica

Il sottoscritto, Direttore Generale, Prof. Francesco De Domenico, attesta la regolarità tecnica e la legittimità della proposta di deliberazione di cui sopra.

Messina,

Il redattore della proposta

Responsabile Unità Organizzativa di Staff
Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo
Reengineering processi Dematerializzazione e
Semplificazione Amministrativa
Dott. Salvatore Leonardi

Il responsabile della struttura proponente

Direttore Generale
Prof. Francesco De Domenico

Attestato di regolarità contabile e copertura finanziaria

Il sottoscritto, responsabile del Dip. Amm/vo e Gestione Risorse Finanziarie, attesta la regolarità contabile e la copertura finanziaria della proposta di deliberazione di cui sopra.

Il responsabile Dip.Amm/vo Organizzazione
e Gestione Risorse Finanziarie
