



# *Università degli Studi di Messina*

## **Consiglio di Amministrazione**

Adunanza del 30 novembre 2016

### **VII- CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO:**

#### **b) Approvazione “Regolamento relativo alla Carta dei Servizi di Ateneo”**

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 richiedente

Unità Organizzativa Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi  
Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa

## Struttura proponente:

Unità di staff aggiornamento Statuto e regolamenti – Direzione generale

## Proposta di deliberazione per il Consiglio di Amministrazione del 30.11.2016

**Oggetto: Regolamento in materia di carta dei servizi di Ateneo.**

### 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 citata direttiva n. 3/2012, in particolare, pone in evidenza la necessità di integrazione degli standard di qualità con il ciclo di gestione della performance;

### 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;
- si rende necessario, pertanto, regolamentare la gestione della Carta dei Servizi sia al fine del suo costante aggiornamento e della sua integrazione con il Piano Integrato di Ateneo e con il ciclo della Performance che al fine della individuazione delle modalità di erogazione dell'indennizzo automatico e forfettario all'utenza per il caso di mancato rispetto degli standard di qualità preventivamente definiti;
- questo Ateneo intende pubblicare la Carta dei Servizi entro il prossimo gennaio 2017 e che è opportuno che anche il regolamento in materia entri in vigore il 01.01.2017;
- il regolamento in esame, allegato alla presente proposta, è stato predisposto dall' Unità Organizzativa Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo Reengineering processi

Dematerializzazione e Semplificazione Amministrativa, di concerto con l' Unità di staff aggiornamento Statuto e regolamenti.

**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 alla “*Carta dei Servizi di Ateneo*”.

**Propone**

di esprimere parere favorevole in merito al “*Regolamento in materia di Carta dei Servizi di Ateneo*” allegato alla presente proposta di delibera, quale parte integrante e sostanziale della stessa, il quale entrerà in vigore in data 01.01.2017.

Allegato: *Regolamento in materia di Carta dei Servizi di Ateneo*