Università degli Studi di Messina

Relazione istruttoria per il Consiglio di Amministrazione

Oggetto: ***Carta dei Servizi di Ateneo: elenco dei servizi e relativi standard di qualità - ANNO 2022***

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.

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;
- Il Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi emanato con D.R. n. 2824 del 27/12/2016;
- i monitoraggi previsti dal suddetto Regolamento sull'andamento dei servizi - Anno 2021;
- i risultati di Customer Satisfaction per i servizi presenti in Carta dei servizi - Anno 2021;
- i risultati di Customer Satisfaction per i servizi di rete presenti in Carta dei servizi - Anno 2021;
- i risultati di Customer Satisfaction relativi al N°Verde - Anno 2021;
- il rapporto sui bisogni percepiti e i suggerimenti dei principali stakeholder di Ateneo;
- la Relazione finale predisposta dal Responsabile A.Q.S.A. Dematerializzazione e trasmessa alla Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo in data 30/12/2021.

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;
- il processo di monitoraggio degli standard di qualità garantiti per il 2021 ha prodotto gli aggiornamenti previsti per il nuovo documento in approvazione per l'anno 2022;

- 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"*;
- tale regolamentazione è presente nel *"Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo"* approvato con D.R. n. 2824 del 27/12/2016 e si prevede, per il 2022, uno stanziamento di €15.000,00 con indennizzo accordato all'utenza di € 30,00 per reclamo accolto su delibera di apposita Commissione;
- questo Ateneo intende pubblicare la Carta dei Servizi con i relativi standard garantiti per l'Anno 2022 nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
- il documento in esame e tutti gli allegati alla presente proposta, sono stati predisposti dall'U.Staff *"Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo - Dematerializzazione"* della Segreteria Tecnica Attività Regolatorie.

Sulla base di quanto sopra relazionato, si sottopone al Consiglio di Amministrazione quanto segue:

Di approvare la Carta dei Servizi UNIME 2022, dando mandato agli uffici competenti di pubblicare la stessa all'interno della sezione *"Amministrazione trasparente"* del sito web di Ateneo, contestualmente al rapporto di Customer Satisfaction relativamente ai Servizi di Rete così come previsto dalla normativa vigente in materia di trasparenza.

Allegati:

- Elenco dei Servizi UNIME 2022;
- Carta dei Servizi UNIME 2022 e definizione Standard di Qualità;
- Relazione finale trasmessa alla Commissione Qualità dei Servizi;
- Risultati indagine Customer Satisfaction di Ateneo - Anno 2021;
- Risultati indagine Customer Satisfaction Servizi di Rete di Ateneo - Anno 2021;
- Risultati indagine Customer Satisfaction Numero Verde - Anno 2021;
- Avvio Rapporti di monitoraggio sulla qualità dei servizi – Anno 2021;
- Rapporto bisogni percepiti dai principali stakeholder di Ateneo – Anno 2021.

Il Responsabile della struttura proponente

Il Direttore Generale
Avv. Francesco Bonanno
(f.to digitalmente)

Attestato di regolarità contabile e copertura finanziaria

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

Progetto: carta_servizi - conto [CA.04.48.05.01]

Il Responsabile del Dip.Amm.vo
Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie
Dott. Pierfrancesco Donato

(f.to digitalmente)

Firmato digitalmente da: Pierfrancesco Donato
Organizzazione: UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MESSINA/80004070837
Data: 20/01/2022 15:59:27