OMISSIS

7.2 Proposta Carta dei Servizi di Ateneo e relativi standard di qualità.

Il Rettore informa il Consesso che l'Ateneo ha ultimato la procedura per la elaborazione della prima Carta dei Servizi dell'Ateneo che, in via sperimentale, risulta estesa a tutte le Aree/Strutture dell'Ateneo, ma circoscritta nel numero dei rispettivi servizi erogati da ciascuna Area/Struttura dell'Ateneo, di particolare interesse per gli utenti.

Il Rettore passa la parola al Direttore Generale che relazione in merito.

Il Direttore Generale rammenta che l'art. 32 del D.lgs n. 33/2013 obbliga le pubbliche amministrazioni a pubblicare la Carta dei servizi quale documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

La Carta dei servizi proponenda costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi di Catanzaro, informa la propria utenza circa i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire.

La Carta dei servizi, oltre ad essere uno strumento di informazione, è tesa a favorire momenti di confronto, dialogo e verifica con gli utenti, al fine di migliorare i processi organizzativi.

Nella redazione della suddetta Carta si è tenuto conto, tra l'altro, delle direttive ANAC (ex CIVIT), volte a fornire indicazioni sulla redazione di schemi generali di carte dei servizi, quale utile riferimento per le Università e le Pubbliche Amministrazioni in generale.

In particolare, con le delibere CiVIT (ora ANAC) n. 88/2010, n. 3/2012 e n. 6/2013, sono state definite, rispettivamente, le "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", le "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e le "Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013".

Sulla scorta di tali direttive, questa Amministrazione, nel corso dell'anno 2016, ha elaborato le Linee Guida interne, utili alla elaborazione della prima Carta dei Servizi dell'Ateneo. Tali Linee guida sono state diramate a tutti i responsabili d'Area/Struttura nonché ai referenti amministrativi.

Considerata la portata complessa della elaborazione della Carta dei Servizi dell'Ateneo, per le caratteristiche e la numerosità dei dati da analizzare, nell'ambito dei Piani Performance 2016 e 2017, sono stati attribuiti alle varie Aree e Strutture dell'Ateneo, coerenti obiettivi di performance che hanno consentito, in via sperimentale, di avviare la fase di raccolta delle informazioni utili, ponendo in evidenza solo alcune delle procedure interne alle suddette Aree, in relazione all'erogazione di servizi di particolare interesse per gli stakeholder (portatori di interesse).

Ciò ha consentito, nel corso dei primi mesi dell'anno 2018, di redigere la prima, sia pur sperimentale, bozza di Carta dei Servizi dell'Ateneo nella quale, ciascun responsabile d'Area/Struttura ha individuato e mappato, tra le attività che offrono un servizio utile agli Stakeholder, almeno una procedura amministrativa (che diventeranno 2/3 alla fine del corrente anno, in quanto obiettivo performance del ciclo delle performance 2018).

Il processo di definizione degli standard e redazione della Carta dei Servizi sperimentale, ha seguito il corretto iter procedurale, coinvolgendo, non solo le strutture interessate nell'erogazione dei servizi, ma anche i suoi principali stakeholder. A tal riguardo l'Amministrazione ha emanato, in data 18.07.2018, un avviso pubblico rivolto alle Rappresentanze dei consumatori e degli utenti, di avvio della procedura aperta di consultazione, ai fini della formulazione di proposte di modifica e/o integrazioni alla Carta di Qualità dei Servizi redatta in attuazione alle Linee Guida elaborate dalla Direzione Generale.

Successivamente, con nota prot. n. 715 del 14.09.2018, la bozza della suddetta Carta dei Servizi UMG è stata trasmessa al Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, al fine di acquisirne il parere. Il Nucleo di Valutazione, nella seduta del 23.10.2018 ha espresso, in merito, parere positivo.

Il Direttore Generale, inoltre, fa presente che la bozza della Carta dei Servizi è stata inviata ai membri del Consesso in data 04/12/2018 e 18.12.2018.

Il Rettore, per quanto sopra rappresentato, propone di deliberare in merito alla Carta dei Servizi di questa Università, con i relativi standard dichiarati.

Il Rettore informa che il Senato Accademico, nella seduta del 19 Dicembre 2018, ha espresso parere favorevole in merito al testo della Carta dei Servizi di Ateneo.

Il Consiglio di Amministrazione, preso atto di quanto esposto, all'unanimità approva il testo della Carta dei Servizi di Ateneo.

La presente delibera viene assunta in via definitiva per motivi d'urgenza ed è, pertanto, immediatamente esecutiva. Tale parte del verbale viene letta e approvata seduta stante.

Università degli Studi "Magna Græcia" di Catanzaro

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Seduta del 20 Dicembre 2018

Il giorno 20 Dicembre 2018, alle ore 13.15 nei locali dell'Università, sala riunioni del Rettorato, sita presso il Campus Universitario di Germaneto, si è riunito, a seguito di convocazione il Consiglio di Amministrazione per trattare gli argomenti al seguente ordine del giorno:

- 1. Comunicazioni del Rettore
- 2. Approvazione verbali del Consiglio di Amministrazione
- 3. Bilancio Unico di previsione 2019 Triennio 2019-2021
- 4. Provvedimenti per l'edilizia
- 5. Provvedimenti per il personale
- 6. Provvedimenti per la ricerca
- 7. Regolamenti
- 8. Convenzioni e Accordi
- 9. Provvedimenti per la didattica
- 10. Provvedimenti per gli studenti
- 11. Procedure di acquisizione di beni e servizi
- 12. Varie ed eventuali

| Sono presenti | i | Signor | i: |
|---------------|---|--------|----|
|---------------|---|--------|----|

Prof.. Giovambattista De Sarro

Prof. Pietrantonio Ricci

Rettore

Professore di I fascia afferente al Dipartimento

di Scienze Mediche e Chirurgiche

Prof. Umberto Aguglia,

Professore di I fascia afferente al Dipartimento di

Scienze Mediche e Chirurgiche

Prof. Mario Cannataro

Professore di I fascia afferente al Dipartimento

di Scienze Mediche e Chirurgiche

Prof.ssa Aquila Villella

Professore di I fascia afferente al Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia

Prof.ssa Claudia Pileggi

Professore di II fascia afferente al Dipartimento

di Scienze della Salute

Dott. Roberto Sigilli

Direttore Generale

Dott.ssa Paola Gualtieri

esce alle ore Componente esterno

15,05

Sig. Saverio Gerace

Rappresentante degli Studenti

E' assente giustificato il Dott. Umberto Frangipane, Componente esterno.

Presiede il Rettore, svolge funzioni di segretario verbalizzante il Dott. Roberto Sigilli.

Il Rettore, constatata la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta e pone in discussione gli argomenti da trattare.