

Commissione Qualità dei Servizi
[D.D. 7590/2018 del 18/10/2018]

VERBALE del 04/12/2019

Considerato quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo, con D.D. n.2238/2018 del 18/10/2018 è stata nominata la Commissione Qualità dei Servizi al fine di valutare l'andamento dei servizi presenti alla luce dei monitoraggi effettuati durante il corso dell'anno di riferimento e deliberare in merito alla proposta di redazione del nuovo documento per l'anno 2020 da portare all'approvazione, da parte degli O.d.G., entro il 31 Gennaio 2020, come stabilito dalla normativa vigente.

Il giorno 04/12/2019 alle ore 10:45 presso la saletta riunioni della Direzione Generale, su convocazione del dott. Salvatore Leonardi con mail trasmessa in data 22/11/2019 **(AlI_1)**, sono presenti ai lavori della Commissione, oltre lo stesso, il dott. Giovanni Pirrotta, la dott.ssa Maria di Pietro, il sig. Baldone Alberto, rappresentante degli studenti nominato ad integrazione della suddetta Commissione con D.D. n.2274 del 23/10/2019. Il foglio firma delle presenze è allegato al presente verbale **(AlI_2)**

Assume la Presidenza il dott. Salvatore Leonardi, svolge le funzioni di segretario verbalizzante il dott. Giovanni Pirrotta. Partecipa inoltre ai lavori della Commissione la dott.sa Maria Ordile in qualità di Responsabile della Segreteria Tecnica Attività Regolatorie.

La Commissione è riunita per trattare i seguenti punti all'O.d.G.

1. Proposte di: modifica, aggiornamento, mantenimento, soppressione, miglioramento dei servizi esistenti;
2. Proposte di introduzione di servizi di interesse per l'utenza;
3. Valutazione di feedback positivi e negativi e dei reclami ai fini della determinazione dell'indicatore I.S.Q. (Indicatore Sintetico di Qualità);
4. Valutazione riscontri dei risultati di Customer Satisfaction Anno 2019;
5. Varie ed eventuali.

OMISSIS

Punto 3. *Valutazione di feedback positivi e negativi e dei reclami ai fini della determinazione dell'indicatore I.S.Q. (Indicatore Sintetico di Qualità).*

Il dott. Leonardi fa presente che il rilevamento di feedback positivi e negativi e dei reclami fa riferimento sia a sistemi di comunicazione gestiti dalle singole strutture, sia a quello specifico legato alla Carta dei Servizi tramite apposito modulo predisposto e pubblicato assieme alla Carta stessa. Gli elementi di valutazione, oltre a quelli derivanti dalle Indagini di Customer Satisfaction, contribuiscono alla determinazione dell'Indice Sintetico di Qualità (I.S.Q.) che incide sulle valutazioni delle performance delle Strutture ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi. Tenuto conto tuttavia che l'elemento più rilevante che incide sull'I.S.Q. è il reclamo formale e circostanziato, avanzato tramite il modulo di cui sopra e il cui accoglimento da parte della Commissione comporta indennizzo all'utenza, qualora non sussistano reclami, l'indicatore in questione, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di attuazione della Carta dei Servizi, è posto al suo valore massimo. **Nella presente annualità non sono pervenuti, per nessuna struttura interessata alla Carta dei Servizi, reclami nei termini sopra descritti. Pertanto, tutte le strutture presenti in Carta dei Servizi, per l'anno 2019, hanno l'indicatore I.S.Q. utile alla valutazione della performance, per quanto riguarda il servizio erogato, posto al suo valore massimo.** La Commissione prende atto dell'assenza di reclami pervenuti e delibera di assegnare il valore massimo relativo all'indicatore I.S.Q. a tutte le strutture di Ateneo interessate alla Carta dei Servizi.

Concluso il 3° punto all'O.d.G. si passa ad esaminare il 4° p.to.

OMISSIS

La Commissione chiude i lavori alle ore 13:50. Il presente verbale viene trasmesso via mail a tutti i partecipanti per eventuali osservazioni e per l'approvazione finale.

Il foglio firme è allegato quale parte integrante del verbale.

Nota: il verbale integrale è stato trasmesso al CDA riunitosi in data 28/01/2020 per approvazione della Carta dei Servizi UNIME 2020.