



Università degli Studi di Messina
Direzione Generale
Segreteria Tecnica Attività Regolatorie

Al Direttore Generale
Avv. Francesco Bonanno

***U.Staff Assicurazione Qualità Sistema
Amministrativo
Dematerializzazione***

OGGETTO: Carta dei Servizi di Ateneo – Sospensione attività di monitoraggio 1° Trimestre 2020 a causa emergenza COVID-19.

Con riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo, in vigore dal 01/01/2017, i processi relativi all'erogazione dei Servizi erogati dalle Strutture di Ateneo e presenti in Carta dei Servizi sono periodicamente monitorati al fine di tenere sotto controllo gli standard di qualità dichiarati, di valutare i feedback provenienti dall'utenza, di trattare opportunamente eventuali reclami e di segnalare eventuali criticità da superare. La prima sessione di monitoraggio, come da suddetto regolamento, è prevista alla scadenza del primo trimestre di ogni anno, pertanto da riferirsi al periodo Gennaio-Marzo 2020.

La Carta dei Servizi UNIME 2020 è in vigore, a seguito di approvazione del C.diA., dal 28/01/2020 ed il primo trimestre è stato interessato, a partire dall'ultima decade di Febbraio, dall'emergenza COVID-19 che ha comportato tra le altre cose, a seguito delle direttive governative emanate, una complessiva rimodulazione nell'erogazione dei servizi con nuovi processi improntati allo svolgimento delle attività in modalità di smart-working, resosi obbligatorio per tutto il personale di Ateneo e, a tutt'oggi, ancora in uso.

Dal confronto inoltre avuto con alcuni responsabili dei servizi, si rileva anche la difficoltà a reperire, da parte degli stessi, allo stato attuale, le informazioni necessarie per il

monitoraggio, oltre che, per quanto sopra detto, le analisi che potrebbero essere condotte risulterebbero evidentemente falsate dalla mancata corrispondenza tra processi definiti al momento di individuazione degli standard di qualità, e situazione attuale.

Ad ogni buon conto è comunque precisato all'utenza e riportato in Carta dei Servizi che gli Standard di Qualità sono garantiti salvo *"...chiusure impreviste e sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore."*

Sentiti pertanto via mail tutti i componenti della Commissione Qualità dei Servizi, costituita, oltre che dal sottoscritto, dalla dott.ssa Maria di Pietro, dal dott. Giovanni Pirrotta e dal Rappresentante degli Studenti, sig. Alberto Baldone, si concorda nel sospendere temporaneamente le attività di monitoraggio della Carta dei Servizi 2020 e di riprenderle al rientro della situazione emergenziale che si sta attraversando.

Si ritiene che, auspicando una rapida normalizzazione delle attività, il processo di monitoraggio dei servizi relativo al 1° trimestre 2020 possa essere svolto in concomitanza del 2° monitoraggio relativo al periodo Aprile-Giugno e che si terrà nel mese di Luglio p.v..

Si rimette a codesta Direzione la valutazione in merito alla trasmissione della presente ad altri soggetti interessati quali: Nucleo di Valutazione, Controllo di gestione, Magnifico Rettore.

Cordialmente

U.Staff

Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo

Dematerializzazione

Resp. dott. Salvatore Leonardi

(f.to digitalmente)

Segreteria Tecnica Attività Regolatorie

Resp. dott.ssa Maria Ordile



Università degli Studi di Messina
Direzione Generale

**U.Staff Assicurazione Qualità
Sistema Amministrativo
Dematerializzazione**
Resp. Dott. Salvatore Leonardi

e, p.c. Al Magnifico Rettore

Al Dirigente del D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Al Dirigente del D.A. Org. e Gestione Risorse Finanziarie
Al Dirigente del D.A. Affari Generali
Al Presidente C.O.P.
Al Presidente S.B.A.
Ai Referenti dei Servizi presenti in Carta dei Servizi UNIME
Ai Responsabili Strutture presenti in Carta dei Servizi UNIME

OGGETTO: Carta dei Servizi di Ateneo - **1° Monitoraggio: Semestre Gennaio-Giugno 2020.**

Con riferimento a quanto previsto dal Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi di Ateneo, in vigore dal 01/01/2017, si invitano le Strutture interessate ad effettuare il monitoraggio indicato (Gennaio-Giugno) utilizzando il “Modulo Monitoraggio della Carta dei Servizi”, a compilazione guidata, disponibile, insieme alle relative istruzioni, nella *site area* del sito web di Ateneo raggiungibile al seguente *link*:

<http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/dematerializzazione>

Il modulo, compilato nelle parti di interesse, dovrà essere firmato digitalmente dal Responsabile di Struttura/Referente del Servizio e trasmesso all’indirizzo email ***cartaservizi@unime.it***. Il modulo potrà essere corredato da eventuali allegati i cui modelli sono disponibili all’interno dell’area *web* sopra riportata.

Il monitoraggio, con gli eventuali aggiornamenti, dovrà essere ultimato e comunicato seguendo le modalità sopra indicate entro 10 gg. lavorativi dalla presente.

I controlli da effettuare sui servizi erogati dovranno tenere conto del recente riassetto organizzativo di alcune delle strutture presenti in Carta dei Servizi e del particolare periodo che si sta attraversando a causa dell’emergenza Covid che ha portato a rivedere la modalità di erogazione di alcuni servizi anche tramite piattaforme dedicate quali Teams. Allo scopo, pertanto, si chiede di segnalare, per i servizi interessati, eventuali criticità riscontrate nel suddetto periodo e proposte di miglioramento utili ad avviare una revisione dei processi in ottica di ulteriore implementazione dei nuovi sistemi. In particolare, se ritenuto utile, in aggiunta al suddetto modulo di monitoraggio, sarà possibile utilizzare il “Modello Scheda Servizio” e il “Modello Scheda Processo” per meglio definire le proposte di intervento che

saranno prese in carico dalla scrivente U.Staff.

Le modalità di sottoscrizione con firma digitale del modulo predisposto sono descritte nel Tutorial *“Buone pratiche per la dematerializzazione”* presente all’indirizzo *web* indicato. In particolare, per la conversione del Modulo PDF al formato utile per la sottoscrizione con firma digitale (PDF/a), è possibile seguire le indicazioni suggerite nel paragrafo: *“Conversione di un documento in PDF/a quando il mio editor di testi non consente questa funzionalità o quando il mio documento di partenza è già in un altro formato (ad esempio è già PDF)”* .

Si ricorda infine che le attività di monitoraggio, relative ai servizi erogati, oltre che previste dal Regolamento di Ateneo per l’attuazione della Carta dei Servizi, risultano indispensabili per la rendicontazione agli Organismi di controllo interni e nazionali, quali Nucleo di Valutazione, ANVUR e ANAC.

Si ringrazia per la collaborazione.

Il Direttore Generale
Avv. Francesco Bonanno

R.p.A. dott. Salvatore Leonardi

Avvio processo di revisione della Carta dei Servizi 2020 - Individuazione indicatori e Standard di Qualità 2021

Direzione Generale <direzionegenerale@unime.it>

mer 04/11/2020 11:24

A: Pietro Nuccio <pietro.nuccio@unime.it>; Carmelo Trommino <carmelo.trommino@unime.it>; Pierfrancesco Donato <pierfrancesco.donato@unime.it>; Fiammetta Conforto <fiammetta.conforto@unime.it>; Maria Ordile <mery.ordile@unime.it>; Carmela Familiari <melania.familiari@unime.it>; Angelo Raffa <angelo.raffa@unime.it>; Domenico Zaccone <domenico.zaccone@unime.it>; Giuseppe Lucchese <giuseppe.lucchese@unime.it>; Elisabetta Casella <elisabetta.casella@unime.it>; Sabrina Sambataro <sabrina.sambataro@unime.it>; Andrea Rasconà <andrea.rascona@unime.it>; Stefania Sambataro <stefania.sambataro@unime.it>; Consuelo Votano <consuelo.votano@unime.it>; Domenica Maria Fotia <domenica.fotia@unime.it>; Rosalba Pruiti <rosalba.pruiti@unime.it>; Graziella Galletta <graziella.galletta@unime.it>; Davide Savasta <davide.savasta@unime.it>; Marisa Currao <marisa.currao@unime.it>; Alessandra Bruno <alessandra.bruno@unime.it>
Cc: Rettorato <rettorato@unime.it>; Qualità dei Servizi di Ateneo <cartaservizi@unime.it>; Roberta Salomone <roberta.salomone@unime.it>

All'attenzione di tutti i Dirigenti/Presidenti/Responsabili/Referenti indicati in Carta dei Servizi di Ateneo.

Facendo seguito ai risultati di monitoraggio della Carta dei Servizi di Ateneo di cui alla nota D.G. prot.n.67084 del 21/07/2020, si comunica che sarà a breve avviato il processo di revisione dei Servizi e dei livelli di Qualità che l'Ateneo intende garantire per l'Anno 2021.

Il sistema di revisione farà uso dei nuovi strumenti adottati dall'Ateneo implementati tramite la piattaforma Office 365 (Word online, OneDrive, Teams) in dotazione a tutto il personale di Ateneo. Descrizione dei Servizi, individuazione degli Standard di Qualità, indicatori e valori programmati previsti per la nuova annualità sulla base del monitoraggio effettuato, potranno essere visualizzati da parte dei responsabili dei servizi all'interno di cartelle condivise su Onedrive ed eventualmente rimodulati in accordo con questa Direzione Generale tramite la U.Staff Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo – Dematerializzazione (Resp. dott. Salvatore Leonardi).

Si richiede particolare attenzione nella verifica dei processi di erogazione dei servizi tenendo conto della recente riorganizzazione amministrativa che ha interessato alcune Strutture presenti in Carta dei Servizi e della situazione emergenziale che si sta attraversando che impatta inevitabilmente sulla qualità degli stessi.

In particolare, si chiede di riservare la necessaria attenzione alla soddisfazione dell'utenza adottando adeguate soluzioni che possano compensare alcune inevitabili criticità del momento, informando la suddetta U.Staff di eventuali feedback negativi al fine di predisporre tutte le misure utili al trattamento del reclamo ed evitare richieste di indennizzo con conseguente penalizzazione dell'indicatore di performance della Struttura. Si ricorda infine che i servizi erogati e gli standard di qualità dichiarati saranno portati in approvazione agli Organi di Governo di Ateneo con la Carta dei Servizi 2021 e sono oggetto di verifica da parte degli Organismi di Controllo preposti quali Nucleo di Valutazione, ANAC, ecc.

Si ringrazia per la collaborazione.

Avv. Francesco Bonanno
Direttore Generale