



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI CAGLIARI

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE Seduta del 29.10.2015 (ore 09:30 – 13:20)

Presso i locali del Rettorato sono presenti con il **Rettore**, Prof.ssa Maria DEL ZOMPO, in qualità di **Componenti interni**, il Prof. Aldo PAVAN, la Prof.ssa Olivetta SCHENA, il Prof. Giuseppe MAZZARELLA, il Dott. Guido MULA, Dott.ssa Sonia MELIS; in qualità di **componenti esterni** la Dott.ssa Maria Cristina MANCINI, la Dott.ssa Valentina ARGOLAS; in qualità di **rappresentanti degli Studenti** la Sig.ra Roberta MOSSA, la Sig.ra Matilde MADEDDU.

Partecipano alla seduta il **Prorettore Vicario**, Prof. Francesco MOLA (dalle ore 10.45 alle ore 11.35), il **Direttore Generale**, Dott. Aldo URRU, in qualità di Segretario coadiuvato nella verbalizzazione dal Dott. Marco CANNAS.

Assenti giustificati:

Sono presenti: il Dott. Giovanni CAOCCI, Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti; Dott.ssa Elisabetta CAGETTI, Capo di Gabinetto del Rettore, la Dott.ssa Roberta LOTTI, Responsabile del Coordinamento Affari Generali della Direzione Generale; la Dott.ssa Fabrizia BIGGIO, Dirigente della Direzione per il Personale; il Dott. Giacomo FALLO, Responsabile del Coordinamento personale docente e concorsi; il Dott. Carlo CADEDDU, Dirigente della Direzione Finanziaria; il Dott. Fabrizio CHERCHI, Dirigente della Direzione per gli Appalti, i Contratti e le Forniture; la Dott.ssa Alessandra ORRÙ, Responsabile del Settore Politiche strategiche e rapporti istituzionali; la Dott.ssa Donatella TORE, Dirigente del S.B.A.



Piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015 - carta dei servizi dell'amministrazione centrale;

Il Rettore ricorda che fra le azioni previste dal **Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013-2015** pubblicato sul sito internet dell'Ateneo (nella sezione Amministrazione trasparente), vi è la predisposizione e pubblicazione obbligatoria per l'anno 2015 della **Carta dei Servizi**.

Tale adempimento si inquadra nell'ambito della "disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" di cui al d.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, e, in particolare, dell'art. 32 che, nell'ottica della trasparenza e del miglioramento del rapporto coi cittadini, prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino la *Carta dei Servizi* quale documento contenente gli standard di qualità dei servizi erogati.

Con la *Carta dei Servizi*, l'Amministrazione universitaria si dota di uno strumento di individuazione degli standard di qualità dei propri servizi in un'ottica di continuo miglioramento, dichiara gli obiettivi di prestazione che intende raggiungere, prevede sistemi di monitoraggio dei servizi resi rispetto agli standard prefissati e riconosce diritti agli utenti.

La Carta dei servizi è stata predisposta secondo un format coerente con le indicazioni della Civit, condiviso tra il Direttore Generale e i singoli Dirigenti.

Costruita per i servizi dell'Amministrazione centrale, la Carta dei servizi non descrive tutte le attività che si svolgono all'interno della Struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come **"servizi erogati all'utente finale"**, di interesse e d'impatto sull'utente stesso.

Per ciascun servizio erogato, sono definite le modalità di accesso, erogazione e fruizione, la relativa tempistica e gli standard di qualità che l'Amministrazione intende garantire, per i quali si prevedono processi di monitoraggio, misurazione e rendicontazione periodica, anche in relazione ai risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti nonché delle eventuali segnalazioni presentate.

Servizi e standard di qualità sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento delle singole Direzioni e delle loro articolazioni interne per poi essere raggruppati, in sede di stesura definitiva, in considerazione del **destinatario finale**.

In questo senso, sono distinti all'interno della Carta:

- **i servizi per gli studenti;**
- **i servizi per il personale;**
- **i servizi per gli utenti esterni;**
- **i servizi bibliotecari;**
- **l'Ufficio relazioni con pubblico.**

Nella struttura della Carta, vi è un'apposita sezione dedicata alla presentazione di reclami e segnalazioni da parte degli utenti e un'ulteriore sezione dedicata agli strumenti quanti-qualitativi (questionari sulla *customer*



satisfaction, report) previsti per acquisire contributi informativi utili alla promozione dei servizi e funzionali all'attivazione di processi di garanzia e miglioramento della qualità.

Il Rettore sottolinea, infine, la rilevanza della Carta dei servizi per la realizzazione di un'Amministrazione trasparente, responsabile e orientata al miglioramento continuo e ricorda che la redazione del documento è stata assegnata al Direttore Generale e ai Dirigenti come obiettivo comune per la valutazione della performance dell'anno 2015.

L'assegnazione di tale obiettivo comune, unitamente alla definizione di obiettivi specifici per ciascuna Direzione, era stata sottoposta al parere del Consiglio di Amministrazione che, nella seduta del 13 gennaio 2015, si era espresso favorevolmente, condividendo, peraltro, la tempistica indicata per il raggiungimento dell'obiettivo, la quale prevede la presentazione agli organi di vertice del documento finale entro il mese di ottobre.

OMISSIS

Terminata la discussione

Del. n. 187/15C

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

SENTITA la relazione del Rettore;
VISTO il d.lgs. 33 del 14 marzo 2013 ed in particolare l'art. 32;
VISTA la Carta dei servizi redatta dall'amministrazione (All. n. 3);
PRESO ATTO dell'informativa alle OOSS;

DELIBERA

- DI APPROVARE la Carta dei Servizi dell'Amministrazione centrale allegata
- DI DARE MANDATO agli Uffici per l'immediata pubblicazione sul sito internet d'Ateneo

Letto e approvato seduta stante

Il Segretario

Dott. Aldo Urru

Il Presidente

Prof.ssa Maria Del Zompo

4 NOV 2015



PER COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE
Salvo ratifica del verbale da parte del C.d.A.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Aldo Urru