

- VISTI i principi e le disposizioni dello Statuto di questa Università, emanato con D. R. n. 2959 del 14.06.2012 e pubblicato nella G.U. – Serie Generale n. 157 del 07.07.2012;
- VISTA la Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- VISTO il D.P.C.M. del 27/01/1994 recante i *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- VISTO il Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- VISTO il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- VISTO il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";
- VISTA la Delibera CIVIT 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, c. 1, del D. Lgs 20/12/2009, n. 198);
- VISTA la Delibera n. 89/2010: "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)";
- VISTA la Delibera n. 3/2012 recante le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;

#### DECRETA

Di adottare la Carta dei servizi che costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi di Bari Aldo Moro rende noto alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica e gli standard di qualità che intende garantire.

Nelle more della definizione degli standard, trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti esplicitati nella “tabella di determinazione dei termini di conclusione dei procedimenti” allegata al “Regolamento di attuazione delle norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” approvato in C.d.A del 20/11/2012, già reso pubblico sul portale, e in leggi e regolamenti.

Bari, 28/11/2012

**IL DIRETTORE GENERALE**  
F.to Avv. Gaetano PRUDENTE

Direzione Generale

Oggetto: Adozione della Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Bari “Aldo Moro”