

**DIREZIONE GENERALE**  
Ufficio di *Staff* del Direttore Generale

Viterbo, 31.03.2015  
Prot. n. 294/E

Al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Affari Istituzionali

Oggetto: Consiglio di Amministrazione del 27.03.2015.  
punto 4 - "Standard di qualità dei servizi - Edizione n. 2 - anno 2015".

Si comunica che il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 27.03.2015,

**VISTA** la legge 9 maggio 1989, n. 168 istitutiva del Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di accesso ai documenti amministrativi";

**VISTO** il d.lgs. 31 marzo 2001, n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

**VISTO** il d.lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici", ed in particolare l'art. 1, c.1.

**VISTO** il d.lgs. 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";

**VISTA** la Delibera CIVIT n. 88 del 24 giugno 2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", di cui al citato art. 1, comma 1 decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 ed annesse Tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici;

**VISTA** la Delibera CIVIT n. 3 del 5 gennaio 2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, che fornisce indicazioni ulteriori relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi, integrando quanto contenuto nella delibera n. 88/2010;

**VISTO** lo Statuto di Ateneo emanato con decreto rettorale n. 480/12 dell'8 giugno 2012 ai sensi della legge 30 dicembre 2010, n. 240, ed in particolare l'art. 35 (Direttore Generale);

**VISTA** la legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";

**VISTO** il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

**VISTA** la legge 30 ottobre 2013, n. 125, di conversione del decreto legge del 31 agosto 2013, n. 101, recante disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni, con la quale CIVIT ha assunto la denominazione di Autorità Nazionale Anticorruzione e (ANAC) per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche;

**VISTA** la delibera del CdA del 17 dicembre 2013 con la quale, in conformità con le disposizioni in materia di *performance* del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e coerentemente con le delibere CIVIT n. 88/2010 e n. 3/2012, è stata approvata la metodologia per la definizione degli "Standard di qualità per il miglioramento dei servizi" proposta dal Direttore generale e un campione di 15 servizi rivolti a 5 tipologie di utenza (studente, mondo imprenditoriale, laureato, personale tecnico amministrativo e personale docente), e con riserva di pubblicare ulteriori *standard* di qualità anche alla luce della riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale, all'epoca in fase di definizione;

**VISTO** il Decreto del Direttore Generale n. 156/2014 del 4 marzo 2014 relativo alla riorganizzazione dell'Amministrazione centrale;

**VISTI** i decreti direttoriali di conferimento degli incarichi al personale dirigente e di cat. EP e D ed in particolare i rispettivi obiettivi relativi alla definizione di proposte di *standard* di qualità per i servizi erogati dalle rispettive strutture;

**VISTE** le proposte presentate a fine 2014 dai Responsabili delle Strutture e le successive modifiche effettuate dal Direttore Generale in collaborazione con l'URP al fine di garantire omogeneità e coerenza tra gli *standard* proposti;

**VISTO** il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità – triennio 2015-2017 (CdA del 27 gennaio 2015);

**VISTO** il Piano della *Performance* e relativi allegati – triennio 2014-2016 (delibera CdA del 31 gennaio 2014), come rimodulato per il triennio 2015-2017 (delibera CdA del 27 gennaio 2015);

**VISTA** la proposta finale del Direttore Generale,

ha deliberato:

1. E' approvato il documento "*Standard* di qualità per il miglioramento dei servizi - Edizione n. 2 – 2015", riguardante n. 64 servizi resi dall'Amministrazione centrale (di cui n. 6 riguardano più tipologie di utenza). Il documento sarà pubblicato sul sito di Ateneo "Amministrazione Trasparente ⇒ Servizi erogati".
2. Il Documento "*Standard* di qualità per il miglioramento dei servizi" sarà integrato a fine 2015 con ulteriori servizi, sulla base delle proposte dei Responsabili delle Strutture.

Con i migliori saluti,

IL RETTORE  
Prof. Alessandro Ruggieri

