

A tutti i Responsabili di Settore
LORO SEDI

e p.c.

A tutti i Responsabili di Servizio
LORO SEDI

CIRCOLARE N. 18 DEL 9 settembre 2008

OGGETTO: *Carta dei Servizi – nomina Referenti della comunicazione interna.*

La **Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994** (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*) e la **Legge 11 luglio 1995, n.273** (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*) impongono una serie di principi a cui uniformare progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici.

In particolare, la direttiva impone alle Pubbliche Amministrazioni che erogano servizi pubblici il rispetto dei principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, di imparzialità, obiettività, continuità e partecipazione.

Tali principi sono realizzati attraverso l'individuazione di standard di qualità e quantità soggetti a revisione e aggiornamento periodici, al fine di garantire l'avvio di un percorso fondamentale per la realizzazione di un processo virtuoso di miglioramento continuo dei servizi offerti all'utenza.

In tale ottica si inserisce lo strumento della **Carta dei Servizi** che si configura come un patto con l'utente a garanzia dell'erogazione di servizi di qualità.

Il primo passo per la realizzazione della Carta dei Servizi consiste nella concretizzazione di un processo di comunicazione interna all'Amministrazione e, di conseguenza, il coinvolgimento di tutte le strutture di Ateneo è necessario al fine di avviare un processo di circolazione delle informazioni come base per la realizzazione di una comunicazione esterna efficace.

A tal proposito, ciascun Settore deve nominare un **"Referente della comunicazione interna"**.

Il Referente sarà un punto di riferimento per il Settore Relazioni Esterne Statistiche e Valutazioni – Servizio Relazioni con il Pubblico, per l’aggiornamento su tutte le informazioni rivolte all’utenza esterna, nonché per la concertazione degli standard di quantità e qualità sui servizi offerti.

Il Settore Relazioni Esterne Statistiche e Valutazioni – Servizio Relazioni con il Pubblico concorderà con i Referenti una riunione iniziale nella quale verranno forniti ulteriori dettagli.

Le comunicazioni in merito alla nomina dei Referenti potranno essere inviate per posta elettronica alla dr.ssa Natalia Izzi – Responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico – all’indirizzo nizzi@unite.it o, in alternativa, alla dr.ssa Serena Sardi, all’indirizzo ssardi@unite.it, possibilmente entro la fine del corrente mese.

La presente circolare, in ottemperanza alla vigente normativa, è trasmessa esclusivamente per posta elettronica e pubblicata nello spazio web di Ateneo riservato al Settore Relazioni Esterne Statistiche e Valutazioni, Servizio Relazioni e Comunicazioni con il Pubblico.

Con i migliori saluti.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dr. Luigi Renzullo