



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

“Carta dei Servizi”

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Di seguito alcuni dei principi fondamentali dettati dalla Direttiva e che sono alla base dell'erogazione dei servizi:

- ✓ il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- ✓ deve essere garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;
- ✓ i servizi devono essere erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore;
- ✓ gli utenti devono essere trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità;
- ✓ il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un “patto”, un “accordo” fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

- ✓ indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio
- ✓ semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione
- ✓ costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi
- ✓ promozione del servizio e informazione del servizio
- ✓ verifica del rispetto degli standard del servizio
- ✓ predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione
- ✓ in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico
- ✓ coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto.



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

Ragione Sociale e Legale: **Consorzio Universitario della Provincia di Agrigento**

Sede sociale e legale: **via Quartararo n. 6 – 92100 Agrigento**

Telefono 0922/619308 fax 0922613425 - Partita IVA: 02454460847 - C.F. 93017490843

Forma Giuridica: **Ente Pubblico**

Orario Apertura Uffici: ore 08.00-14,00 dal lunedì al venerdì - ore 14.30-17.30 martedì e giovedì

POLO UNIVERSITARIO DELLA PROVINCIA DI AGRIGENTO

Il Consorzio Universitario della Provincia di Agrigento, denominato Polo, ha natura Giuridica Pubblica ed è stato fondato nel 1994, ha vissuto un costante trend di crescita e ha realizzato negli anni importanti obiettivi.

Finalità del Polo Universitario della provincia di Agrigento:

Il Polo promuove senza finalità di lucro, l'istruzione in Provincia di Agrigento, di Facoltà; Corsi di Laurea; Corsi di Diploma; Scuole dirette a fini speciali; Scuole di Specializzazione; Corsi di Perfezionamento; Corsi di Dottorato di Ricerca e tutte le altre attività culturali e formative di cui alla Legge 19 novembre n. 341 e successive modifiche ed integrazioni. Il Polo potrà gestire, senza finalità di lucro, centri di ricerca scientifica ed ogni altra attività di ricerca, di formazione, di promozione della cultura, che può essere promossa da Università o dal Polo di intesa con Università. Il Polo potrà altresì, promuovere la costituzione di fondazioni e/o di altri organismi, ovvero parteciparvi, sempre che i loro scopi siano compatibili con quelli del Polo.

Il Patrimonio del Polo è così costituito:

- ✓ Da conferimenti effettuati dai costituenti il Consorzio e dai successivi aderenti;
- ✓ Dalle erogazioni ordinarie e straordinarie dello Stato, della Regione Siciliana, dall'Unione Europea, da Enti Pubblici, da Istituti di Credito Finanziari, da altre Persone Giuridiche, da Associazioni o da altre persone fisiche.
- ✓ Da Lasciti e Donazioni
- ✓ Da eventuali Fondi di Riserva



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

Organi del Polo:

- ✓ Assemblea dei Soci
Composta da Enti Pubblici, Divisi in Soci Fondatori e Soci Ordinari
- ✓ Consiglio di Amministrazione
Composto da : Vice Presidente Dott. Giovanni Di Maida
Componenti: Prof. Gianfranco Tuzzolino
- ✓ Presidente
Prof. Maria Immordino
- ✓ Collegio dei Revisori
Presidente. Rag. Maria Cangemi
Componenti: Dott.ssa Claudia Falletta;
Dott. Giuseppe de Vitis

Facoltà presenti al Polo:

- ✓ Corso di Laurea Magistrale in Architettura
- ✓ Corso di Laurea Magistrale in Giurisprudenza
- ✓ Corso di Laurea triennale in Servizi Sociali
- ✓ Corso di Laurea triennale in Conservazione dei Beni culturali ed Ambientali
- ✓ Corso di L.M. biennale in Archeologia
- ✓ Corso di laurea triennale in Ingegneria Informatica e Gestionale

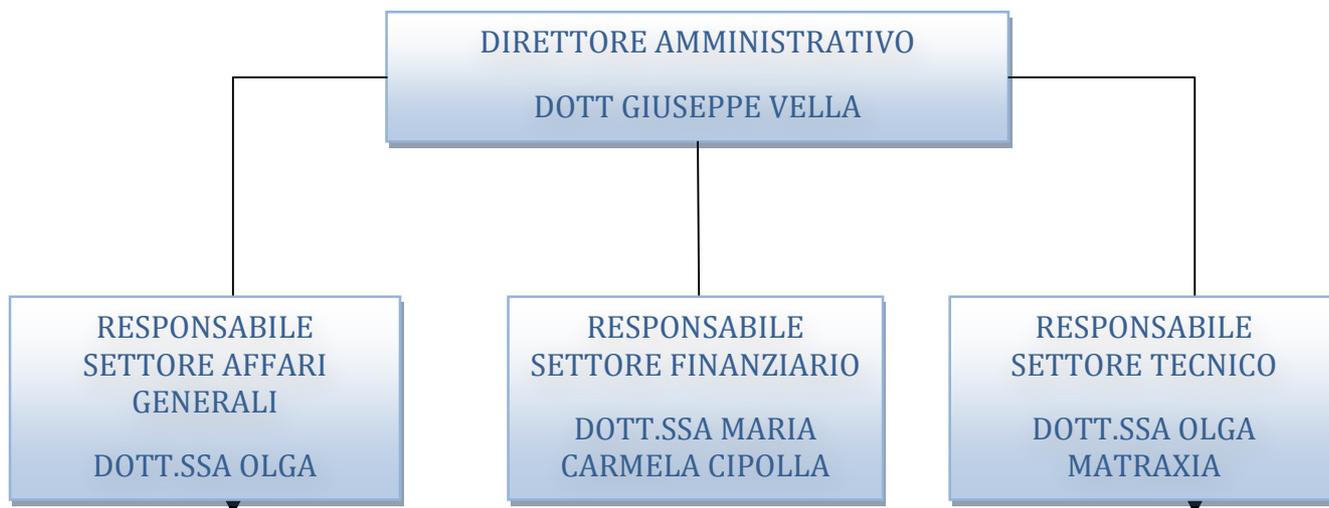
Il Consorzio Universitario della Provincia di Agrigento, consta di tre Aree di Servizi:

- ✓ Settore Affari Generali
- ✓ Settore Finanziario
- ✓ Settore Tecnico



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

STRUTTURA E ORGANIGRAMMA INTERNO



ORGANIGRAMMA

Direttore Amministrativo Dott Giuseppe Vella

Email responsabileamministrativo@poloag.it

Tel. 0922 619308

Competenze:

- ✓ Collaborazione con il Presidente nella gestione del Polo
- ✓ Vigilanza e coordinamento degli uffici
- ✓ Accertamento della legittimità degli atti degli organi consortili
- ✓ Partecipazione all'Assemblea dei Soci ed Al Consiglio di Amministrazione
- ✓ Responsabile Anticorruzione e Trasparenza

(art. 14 dello statuto e art. 4 del vigente regolamento amministrativo)

Responsabile Settore Affari Generali - Responsabile Settore Tecnico Dr.ssa Olga Matraxia

email: direzione@poloag.it

tel. 0922 619308 int. 202



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

Competenze nel Settore Affari Generali

- ✓ Direzione del personale dipendente
- ✓ Supporto Organi Consortili
- ✓ Missioni Organi Consortili
- ✓ Coordinamento della Segreteria del Presidente
- ✓ Economato
- ✓ Inventario
- ✓ Beni mobili
- ✓ Autoparco
- ✓ Gestione giuridica del Personale,
- ✓ Urp e relazioni esterne
- ✓ Trasparenza e diritto d'accesso
- ✓ Protocollo
- ✓ Archivio

- ✓ Ufficio Gare con esclusione dei lavori pubblici.

Competenze nel Settore Tecnico

- ✓ Lavori Pubblici e Problematiche Relative alla Manutenzione, Gestione e Costruzione del Patrimonio
- ✓ Inventario Beni Immobili
- ✓ Prevenzione e Protezione sui Luoghi di Lavoro
- ✓ Procedure di Gara LL.PP.
- ✓ Gestione Utenza ENEL

Servizi e Risorse Umane Assegnate al Settore Affari Generali e Settore tecnico

Settore Affari Generali

Servizio 1: Ufficio servizi, Gestione Magazzino.

Responsabile del Procedimento Rag. Giovanni Morello – Cat. A;

(Sostituto Sig.ra Cira D'Anna)

Email morello@poloag.it

Tel 0922/619308 int.201/212

Servizio 2: Rassegna Stampa, Comunicati Stampa, Rappresentanza, Associazioni Studentesche, Borse di Studio, Biblioteca.

Responsabile del Procedimento Sig.ra Antonietta Badalamenti – cat. C;

(sostituto Sig.ra Alfonsina Zicari)

Email: badalamenti@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 252



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

Servizio 3: Protocollo, fax, Supporto Magazzino, Buoni Pasto Docenti, Verifica Movimenti Carta di credito per Servizio Autovetture

Responsabile del Procedimento sig.ra Cira D'Anna – cat. C;

(Sostituto rag. Giovann Morello)

Email: danna@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 247

Servizio 4: Segreteria Presidente, Personale e Fatture elettroniche.

Responsabile del Procedimento Sig.ra Alfonsina Zicari – cat-C;

(Sostituto Sig.ra Antonietta Badalamenti)

Email: zicari@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 204

Servizio 5: Progetti, Master e Convenzioni:

Responsabile del Procedimento Dott.ssa Domenica Cassesa – cat. C;

(Sostituto Sig.ra Antonietta Badalamenti)

Email: cassesa@poloag.it

Tel. 0922/619308 int. 239

Servizio 6: Gare, Forniture, Contratti, Assicurazioni, Contenzioso, Ufficio Anticorruzione e Trasparenza (Determina D.A. n. 3 del 25/09/2013)

Responsabile del Procedimento Dott.ssa Rosa Maria Pagliarello – cat. D;

(Sostituto Sig.ra Rosanna Tedesco)

Email: pagliarello@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 242

Servizio 7: Economato, Ospitalità Docenti, Buoni Pasto, Collaborazione Ufficio Trasparenza, Movimenti Carta di Credito, Consip:

Responsabile del Procedimento Dott.ssa Rosa Spirio – cat D;

(Sostituto Sig.ra Alfonsina Zicari)

Email: spirio@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 229/235

Servizio 8: Amministrazione, Ospitalità, Sindacati, Collaborazione con il Direttore Amministrativo.

Responsabile del Procedimento Sig.ra Rosanna Tedesco – cat. C

(Sostituto Dott.ssa Rosa Maria Pagliarello)

Email: tedesco@poloag.it

Tel: 0922/619308 int. 241

Settore Tecnico

Servizio 1: Problematiche Relative alla Manutenzione, Gestione e Costruzione del Patrimonio, Inventario Beni Immobili, Prevenzione e Protezione sui Luoghi di Lavoro, Procedure di Gara LL.PP. Gestione Utenza ENEL



Polo Universitario della Provincia di Agrigento

Responsabile del Procedimento Geom. Francesco Cutrò

Email: cutro@poloag.it

Tel 0922/619308 int.258

Responsabile di P.O.Settore Finanziario Dott.ssa Maria Carmela Cipolla

Email: cipolla@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 255

Competenze:

- ✓ Competenze nel Settore Finanziario
- ✓ Competenza in materia di Bilancio
- ✓ Gestione Corrente
- ✓ Gestione Economica del Personale
- ✓ Controllo di Gestione
- ✓ Finanziamenti Esterni e Progetti Comunitari
- ✓ Servizi Informatici,
- ✓ Telefonia Mobile e Fissa.

RISORSE UMANE:ASSEGNATE AL SETTORE FINANZIARIO

Servizio 1: Informatica e Telefonia

Pesponsabile del Procedimento Dott. Giancarlo Giuliana – Cat B;

(Sostituto Sig. Giangirolamo Alfano)

Email: giuliana@poloag.it

Tel 0922/619308 int.225

Servizio 2: Rapporti con la Regione ed Università – Centro di Gestione, Elaborazione Paghe in Collaborazione con il Servizio n. 3:

Responsabile del Procedimento Rag. Matteo Lo Raso – Cat B;

(Sostituto Geom. Carmelo Modica)

Email: loraso@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 218

Servizio 3: Contabilità, Rapporti con ISTAT, elaborazione paghe in collaborazione con il servizio n. 2:

Responsabile del Procedimento Geom. Carmelo Modica – Cat. C;

(Sostituto Rag. Matteo Lo Raso)

Email: modica@poloag.it

Tel 0922/619308 int. 256

Servizio 4: Telefonia, Predisposizione per Pubblicazione Atti e collaborazione con il servizio n. 1:

Responsabile del Procedimento Sig. Giangirolamo Alfano – Cat. C

(Sostituto Dott. Giancarlo Giuliana)

Email: alfano@poloag.it

Tel 0922/619308 int 225