



Aosta, 19/12/2025 e Prot. n. 24304, Rep. n. 93/2025

CONSIGLIO DELL'UNIVERSITÀ

DELIBERAZIONE ADOTTATA NELLA SEDUTA DEL 19 dicembre 2025

Partecipano alla trattazione della seguente deliberazione:

06/02 - Approvazione della revisione della “Carta dei Servizi dell’Università della Valle d’Aosta – Université de la Vallée d’Aoste”, approvata con deliberazione della Giunta esecutiva n. 15, del 14 giugno 2021.

Nominativo	Ruolo	F	C	A	As	Nc
Renzo Testolin	Presidente	X				
Manuela Ceretta	Rettrice	X				
Lucia Ravagli Ceroni	Direttore Generale	X				
Gianmario Raimondi	Rappresentante dei Professori di ruolo	X				
Roberto Franzé	Rappresentante dei Ricercatori	X				
Vittoria Furfarò	Rappresentante degli studenti	X				
Matteo Ganis	Rappresentante del personale tecnico - amministrativo	X				
Erik Lavévaz	Assessore regionale all’Istruzione, Cultura e Politiche identitarie	X				
Raffaele Rocco	Sindaco della città di Aosta				X	
Alex Micheletto	Presidente del CELVA				X	
Alessio Pontillo	Rappresentante del Ministero dell’Università e della Ricerca	X				
Rosanna Gorris	Membro nominato dalla Giunta regionale	X				
Gilles Gressani	Membro nominato dalla Giunta regionale				X	
Michele Freppaz	Membro nominato dalla Giunta regionale	X				

Legenda: (F - Favorevole) - (C - Contrario) - (A - Astenuto) - (As - Assente) - (Nc - Non convocato)



Il Consiglio dell'Università

- visto lo Statuto di Ateneo, nel testo vigente;
- vista la Legge 07 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”, nel testo vigente;
- vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”;
- vista la Legge 11 luglio 1995, n. 273, recante “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, nel testo vigente;
- visto il Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286, nel testo vigente, concernente il riordino e il potenziamento dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e la 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, recante l'attuazione della Legge 04 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nel testo vigente;
- vista la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica 25 febbraio 2010, n. 4, sull'attuazione dell'articolo 7 del Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici;
- vista la delibera della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 88 del 2010, recante “*Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)*”;
- vista la Legge 6 novembre 2012, n. 190, recante “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*”, nel testo vigente;
- vista la delibera della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 3 del 2012, recante “*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*”;
- vista la delibera della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 6 del 2013, recante “*Linee guida relative al ciclo di gestione della performance per l'annualità 2013*”;
- vista la delibera della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 23 del 2013, concernente le linee guida relative agli adempimenti di monitoraggio degli OIV e alla Relazione degli OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (articolo 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. n. 150/2009);
- visto il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante “*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*”, nel testo vigente, ed in particolare l'articolo 32, che prevede che gli Enti pubblici sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet istituzionale la Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici offerti



nonché, individuati i servizi erogati agli utenti, i costi contabilizzati e il relativo andamento nel tempo;

- richiamata la deliberazione della Giunta esecutiva n. 15, del 14 giugno 2021, concernente l'approvazione della Carta dei servizi dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste;
- richiamata la deliberazione del Consiglio dell'Università n. 37, del 31 maggio 2024, concernente l'approvazione in via definitiva della revisione della struttura organizzativa della Direzione generale dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste, a far data dal 01 settembre 2024;
- richiamata la deliberazione del Consiglio dell'Università n. 106, del 20 dicembre 2024, concernente l'approvazione dell'aggiornamento all'anno 2025 del Piano triennale di sviluppo 2024 –2026 e del Piano delle Performance 2025 dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste, integrato con deliberazioni del Consiglio dell'Università n. 4, del 14 febbraio 2025 e n. 24, del 18 aprile 2025;
- richiamata la deliberazione del Consiglio dell'Università n. 1, del 28 gennaio 2025, concernente l'approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste (P.I.A.O.) per gli anni 2025-2027, il quale di fatto assorbe il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza (P.T.P.C.T.) 2025-2027;
- atteso che nell'ambito del Piano delle Performance 2025, di cui alla sopracitata deliberazione n. 106/2024, è stato assegnato al Direttore generale e ai Dirigenti di Ateneo l'obiettivo operativo concernente la revisione della Carta dei servizi di Ateneo, mediante l'aggiornamento e l'adeguamento della stessa rispetto alla riorganizzazione interna degli uffici e dei processi gestiti, entro il 30 giugno 2025;
- dato atto che, in data 30 giugno 2025, il Direttore generale ha trasmesso all'Ufficio Organi collegiali generali il documento relativo alla revisione della Carta dei servizi dell'Ateneo e che lo stesso è stato messo a disposizione dei consiglieri, nell'ambito dell'apposita sezione dell'applicativo in uso all'Ateneo, in occasione della seduta del Consiglio dell'Università del 07 agosto 2025;
- atteso, altresì, che, sempre con riferimento al suddetto obiettivo, il Direttore generale e i Dirigenti di Ateneo hanno dovuto predisporre, in relazione alla stesura del nuovo documento, entro il 30 novembre 2025, anche una prima pagina di riferimento dei costi contabilizzati, da pubblicare nell'ambito della sezione “Amministrazione trasparente” del sito di Ateneo unitamente alla Carta dei servizi, come previsto dal sopra richiamato Decreto legislativo n. 33/2013;
- considerato che, in data 28 novembre 2025, il Dirigente della Struttura organizzativa denominata “Area 3 - Ricerca, Finanze, Servizi patrimoniali e informatici” ha trasmesso all'Ufficio Organi collegiali generali il documento di riferimento dei costi contabilizzati per i servizi erogati dall'Università, predisposta con il Direttore generale e le Dirigenti di Ateneo, a completamento dell'obiettivo assegnato;
- esaminati con attenzione il documento concernente la revisione della “*Carta dei Servizi dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste*” e il documento relativo ai costi contabilizzati per i servizi erogati, predisposti dal Direttore generale e dai Dirigenti dell'Ateneo;



- atteso che la Carta dei Servizi rappresenta il documento con il quale l'Ateneo assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi, alle modalità di erogazione di questi, agli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste;
- dato atto che la Carta dei Servizi mira ad individuare e definire standard di qualità dei servizi offerti, a semplificare le procedure di erogazione anche tramite l'informatizzazione, a promuovere i servizi stessi nonché a mettere in campo procedure di verifica del rispetto degli standard di erogazione;
- considerato, inoltre, che la Carta dei Servizi si fonda su alcuni principi fondamentali, quali il principio dell'uguaglianza, la parità di trattamento, la continuità e la regolarità nell'erogazione, la garanzia del diritto alla partecipazione del cittadino nonché la garanzia di efficienza ed efficacia da parte dell'Ente erogatore;
- dato atto che, nel documento relativo alla revisione della *“Carta dei Servizi dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste”*, sono stati individuati i principali servizi erogati, le modalità e gli standard di qualitativi e quantitativi da garantire, al fine di monitorare e di migliorare la relativa qualità, adeguandoli alla nuova struttura organizzativa della Direzione generale;
- considerato che, al fine di individuare i servizi e gli standard di qualità, sono stati considerati i seguenti fattori:
 - le dimensioni dei servizi prioritari per gli utenti in relazione all'efficacia del risultato finale;
 - rilevanza, accuratezza, coerenza, confrontabilità, pubblicità e intellegibilità degli standard da parte degli utenti;
 - la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
 - il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.
- preso atto che sono state individuate quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, quali l'accessibilità, la trasparenza, la tempestività e l'efficacia, nonché sono stati definiti i relativi indicatori;
- considerato, inoltre, che per ogni servizio individuato è indicato l'Ambito di competenza della Direzione generale e delle relative Aree di afferenza, una breve descrizione del servizio, i destinatari, i responsabili, i contatti, la modalità di erogazione e le modalità per la presentazione di eventuali reclami nonché gli eventuali link a documenti o form di richiesta;
- ritenuto, alla luce di quanto sopra esposto, necessario procedere all'approvazione del documento relativo alla revisione della *“Carta dei Servizi dell'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste”* nonché della pagina di riferimento dei costi contabilizzati per i servizi erogati dall'Università, tradotti nei documenti allegati alla presente deliberazione a costituirne parte integrante e sostanziale;
- considerato, infine, che la Carta dei Servizi sarà oggetto di aggiornamento costante in funzione anche dei rilievi che perverranno da parte della stessa utenza e che verrà, altresì, pubblicato l'andamento nel tempo dei costi contabilizzati;
- preso atto che la presente deliberazione non è soggetta a visto di regolarità contabile;
- udito quanto riferito in merito dal Direttore generale;



DELIBERA

1. Di approvare, per le motivazioni esposte nelle premesse della presente deliberazione, il documento concernente la revisione della *“Carta dei Servizi dell’Università della Valle d’Aosta – Université de la Vallée d’Aoste”* nonché la pagina di riferimento dei costi contabilizzati per i servizi erogati dall’Università, tradotti nei documenti allegati alla presente deliberazione di cui costituiscono parte integrante e sostanziale.
2. Di dare atto che la Carta dei Servizi, di cui al precedente punto 1, sarà oggetto di aggiornamento costante in funzione anche dei rilievi che perverranno da parte della stessa utenza.
3. Di dare atto che verrà pubblicato l’andamento nel tempo dei costi contabilizzati, ai sensi dell’articolo 32 del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.
4. Di pubblicare la *“Carta dei Servizi dell’Università della Valle d’Aosta – Université de la Vallée d’Aoste”* unitamente alla pagina di riferimento dei costi contabilizzati per i servizi erogati dall’Università, di cui al precedente punto 1, sul sito internet dell’Università della Valle d’Aosta – Université de la Vallée d’Aoste, nella sezione denominata *“Amministrazione trasparente”*.
5. Di dare atto che la presente deliberazione non è soggetta a visto di regolarità contabile.
6. Di pubblicare la presente deliberazione all’Albo online di Ateneo per la durata di 15 giorni.
7. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.

Allegati:

- *“Carta dei Servizi dell’Università della Valle d’Aosta – Université de la Vallée d’Aoste”*;
- pagina di riferimento dei costi contabilizzati per i servizi erogati dall’Università.

Il Segretario verbalizzante
Dott.ssa Lucia Ravagli Ceroni
(sottoscritto digitalmente)

Il Presidente
Dott. Renzo Testolin
(sottoscritto digitalmente)