



UNIVERSITÀ DI PARMA

CARTA DEI SERVIZI

Edizione: 2023

(aggiornamento Carta Servizi 2021)

Approvata dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 17/03/2023

INDICE

PREMESSA	1
DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI	1
1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)	1
1.1 Gestione Carriere studenti	1
1.2 Mobilità studentesca	4
1.3 Gestione dei tirocini	6
1.4 Student Card	8
2. Servizi per il Diritto allo studio	9
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	9
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	11
3. Servizio Orientamento studenti	13
4. Accoglienza e inclusione	15
4.1 Assistenza alla ricerca alloggio	15
4.2 Supporto agli studenti in difficoltà	17
5. Servizi per la Didattica post-laurea	19
5.1 Gestione carriere studenti post laurea	19
5.2 Esami di Stato	21
5.3 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	22
TERZA MISSIONE	24
6. Welcome Office del Tecnopolo Parma	24
7. Servizi di Public Engagement	25
8. Fundraising e crowdfunding	26
9. Erogazioni liberali	27
10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	28
11. Archivio Storico	32
12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	33
13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	35
14. Prestazioni sanitarie e veterinarie	37
14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	37
14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	39

BIBLIOTECHE	41
15. Accesso e consultazione	41
16. Prestito esterno	44
17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	47
18. Information literacy	50
19. Informazioni bibliografiche e reference	53
SERVIZI AMMINISTRATIVI	56
20. Utilizzo degli Spazi universitari	56
21. Sicurezza di Ateneo	58
22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	60
23. Rapporti con il sistema sanitario	62
24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	64
25. Servizi informatici	67
26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	69
27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	71
28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	74
29. Servizio gestione attività del servizio civile	76
30. Servizio Prevenzione e Protezione	77
31. Protocollo e Gestione Documentale	78

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Parma, approvata con D.R. n. 1952/2021, rappresenta lo strumento attraverso cui l'Ateneo individua e presenta i servizi offerti all'utente definendo le dimensioni della qualità, rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, che l'Ateneo intende mantenere, misurare e migliorare nel tempo. La Carta dei servizi, o **Carta della Qualità**, definisce quindi gli **standard di qualità dei servizi pubblici** (Art. 32, c.1, D.lgs n.33/2013) che l'Ateneo si impegna a garantire, riconoscendo specifici diritti al cittadino-utente, e a migliorare attraverso la misurazione e la valutazione della performance (D.lgs n. 150/2009 art. 3, c.1).

La presente Carta dei Servizi non esaurisce tutti i servizi offerti all'utenza ma è focalizzata sui **servizi maggiormente significativi** forniti direttamente al destinatario finale o "**utente esterno**" del servizio.

Per ogni servizio si specificano le principali caratteristiche, le modalità di erogazione, i responsabili e i referenti a cui rivolgersi, le modalità di reclamo nonché gli standard di qualità (livelli qualitativi ottimali) che si intendono garantire.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti **quattro dimensioni** ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l'accessibilità nel tempo del servizio e l'accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino agevolmente all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all'efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza nell'ambito del progetto Good Practice (GP). In questo caso la baseline è rappresentata dal risultato della rilevazione GP, riferita all'anno precedente e consultabile nel sito web di Ateneo nella sezione amministrazione trasparente-servizi erogati [-rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati](#) . Per i servizi non monitorati da GP è stata specificata, nella scheda servizio, la diversa modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Per i servizi per i quali non è attualmente rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza verranno definite modalità di rilevazione/questionari ad hoc.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio.

I risultati del monitoraggio annuale degli indicatori di qualità sono pubblicati in amministrazione trasparente – Servizi Erogati – [Carta dei servizi e Standard di qualità](#)

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami l'Ateneo può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

La presente Carta dei Servizi segue un'impostazione dinamica e potrà implementarsi nel tempo con riferimento all'elenco dei servizi rappresentati, alle dimensioni della qualità, agli indicatori e valori programmati considerati (Linee Guida CIVIT di cui alla Delibera n.3/2012). La Carta dei servizi è infatti oggetto di costante aggiornamento e perfezionamento, grazie anche al coinvolgimento dei propri stakeholder (attraverso le indagini di soddisfazione degli utenti, l'analisi dei reclami, progetti di valutazione partecipativa ecc...), rispecchiando l'impegno dell'Ateneo al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati per la soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

La Carta dei servizi edizione 2023

Premesso che il numero dei servizi ricompresi nella carta dei servizi edizione 2023 è rimasto invariato rispetto all'edizione precedente, per alcune schede si è reso necessario aggiornare le informazioni in esse contenute, in quanto obsolete o perché, durante la fase di monitoraggio, sono emersi spunti migliorativi. Nella tabella che segue si riportano i contenuti dei principali aggiornamenti.

Oggetto dell'aggiornamento	Dettaglio eventuali modifiche
Informazioni di carattere generale del servizio	Aggiornamento dei nominativi dei responsabili, delle modalità di erogazione, dei link utili ma anche delle descrizioni di alcuni servizi ecc...
Informazioni specifiche del servizio	Aggiornamento dei nominativi dei referenti del servizio, delle informazioni di contatto (telefono, mail ecc..) ma anche di alcuni standard di qualità (indicatori, target) sulla base dei risultati del monitoraggio.
Descrizione indicatori efficacia collegati a Good Practice (GP)	La baseline degli indicatori di efficacia collegati a GP non prevede più un valore puntuale ma è rappresentata dal risultato della rilevazione GP riferita all'anno precedente, consultabile nel sito web di Ateneo nella sezione amministrazione trasparente-servizi erogati -rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati . (≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni customer)
Nuove indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Per la scheda servizio “7. Servizi di Public Engagement” e per la scheda “10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)”, come specificato anche nel Piano Customer allegato al PIAO 2022-2024, è stato implementato un <i>questionario di customer satisfaction da compilare online tramite QRcode</i> . Anche il servizio “14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24” dal 2023 usufruisce di un questionario di customer satisfaction disponibile, oltre che nella modalità cartacea, anche on line all'indirizzo http://sondaggi.unipr.it/index.php/558439?lang=it raggiungibile anche tramite QR code.

L'aggiornamento della Carta dei servizi ha inoltre comportato la revisione delle “Linee guida per la redazione e il monitoraggio della Carta-Catalogo dei servizi”, consultabili nella sezione dedicata alla [Carta dei servizi e standard di qualità](#) in [Amministrazione Trasparente](#), nella parte relativa alle tempistiche per l'aggiornamento della carta dei servizi e il monitoraggio degli standard di qualità (tab. 6 Linee Guida). La fase di monitoraggio annuale e pubblicazione dei risultati degli standard di qualità si concluderà a maggio (anziché febbraio) in modo da poter disporre dei risultati di efficacia associati alla rilevazione studenti dei questionari GP. La durata della fase di aggiornamento e pubblicazione Carta/Catalogo Servizi viene fatta coincidere con quella del monitoraggio, per le interdipendenze tra le due fasi oltre che per semplificare e ottimizzare i relativi procedimenti.

DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)

1.1 Gestione Carriere studenti

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione	Gestione delle immatricolazioni, iscrizioni ai corsi di studio, gestione carriere, PF24 studenti, passaggi, trasferimenti in entrata e in uscita, domande di sospensione/ interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, rilascio certificati e pergamene di laurea.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Carriere Studenti
Responsabile amministrativo U.O.	Daniela Barantani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Ambito farmaceutico e agroalimentare	
Referente per il servizio	Paolo Gazzola
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.scienzealimenti@unipr.it ; segreteria.farmacia@unipr.it ; helpdesk.studenti@unipr.it
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 905123
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
Ambito scientifico	
Referente per il servizio	Maria Carla Magnani
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.scienze@unipr.it ; helpdesk.studenti@unipr.it ;
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 905116
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
Ambito medico - sanitario	
Referente per il servizio – Corsi di Laurea in Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e Protesi Dentaria	Sara Pastori

Referente per il servizio – Corsi di Laurea delle Professioni Sanitarie e di Scienze Motorie	Claudia Ciulli
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.medicina@unipr.it;helpdesk.studenti@unipr.it;
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 033700
	Indirizzo: Parma, Via Volturno, 39
Ambito ingegneristico e architettonico	
Referente per il servizio	In corso di nomina
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.ingarc@unipr.it;helpdesk.studenti@unipr.it
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 905111
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
Ambito medico veterinario	
Referente per il servizio	Palmerino Tirinato
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.medicinaveterinaria@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 032604
	Indirizzo: Parma, Via del Taglio, 10
Ambito economico	
Referente per il servizio	Anna De Vita
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.economia@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it;
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 032378
	Indirizzo: Parma, Via M. D'Azeglio, 85
Ambito giuridico, sociale e politologico	
Referente per il servizio	Gabriella Maria Carpino
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.giurisprudenza@unipr.it;helpdesk.studenti@unipr.it
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 034046
	Indirizzo: Parma, Via del Prato, 4/1°

Ambito umanistico	
Referente per il servizio	Deborah Salati
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.corsiumanistici@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it
	Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309
	Tel.: 0521 033707
	Indirizzo: Parma, Via M.D'Azeglio, 85

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, sistema di helpdesk)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Servizi di segreteria"

1.2 Mobilità studentesca

Destinatari Studenti, Alumni et Amici, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione del Servizio	<p>Il Servizio riguarda i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobilità internazionale in ingresso (incoming): fornisce supporto all'organizzazione della mobilità degli studenti in ingresso (primo, secondo e terzo ciclo) provenienti dagli Atenei partner nell'ambito dei principali programmi di scambi e mobilità europei ed internazionali (Erasmus, Overworld, etc.); • Mobilità internazionale in uscita (outcoming): supporto gestionale ed amministrativo necessario a garantire la corretta pianificazione ed organizzazione della mobilità di studenti (primo, secondo e terzo ciclo) iscritti all'Ateneo di Parma verso gli Atenei partner europei ed internazionali nell'ambito dei vari programmi locali, europei ed internazionali di scambio (Erasmus+, Overworld, etc.).
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Internazionalizzazione
Responsabile amministrativo U.O.	Alessandro Bernazzoli
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/internazionale
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Mobilità internazionale in ingresso	
Referente per il servizio	Dora Musini
Contatti	e-mail/Pec: incoming@unipr.it , internship@unipr.it
	Accesso al pubblico: Calendario: Gennaio – Dicembre Orario del Servizio: tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 12:00 Per aggiornamenti e dettagli consultare la sezione dedicata alla mobilità degli studenti Europei ed Internazionali in ingresso al link: https://www.unipr.it/node/100869
	Tel.: 0521 034203
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 2
Mobilità internazionale in uscita	
Referente per il servizio	Dora Musini
Contatti	e-mail/Pec: erasmus@unipr.it ; overworld@unipr.it ;
	Accesso al pubblico: Calendario: Gennaio - Dicembre Orario del Servizio: tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 12:00 Per aggiornamenti e dettagli consultare la <u>pagina dedicata</u> alle opportunità per studenti italiani al link: https://www.unipr.it/node/100529
	Tel.: 0521 034203
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 2

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Servizi di internazionalizzazione”

1.3 Gestione dei tirocini

Destinatari Studenti, Docenti e ricercatori strutturati, Docenti a Contratto, Collaboratori, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione	<p>Gestione delle procedure per l'attivazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tirocini curriculari: finalizzati al completamento della formazione universitaria mediante la realizzazione di attività pratiche in strutture interne o esterne all'Università, in Italia e all'estero, previa stipula di convenzioni con gli enti/imprese ospitanti, e all'acquisizione di crediti formativi universitari (CFU) previsti nei piani didattici dei corsi di studio. • tirocini extracurriculari: sono finalizzati a creare un contatto diretto tra l'azienda/ente ospitante convenzionati e il tirocinante allo scopo di favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e l'inserimento lavorativo.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti – U.O. Tirocini
Responsabile amministrativo U.O.	Michele Bertani (incarico aggiuntivo)
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online • https://www.unipr.it/tirocini-extracurriculari
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Tirocini curriculari	
Referente per il servizio	Roberta Donaera
Contatti	e-mail/Pec: tirocini@unipr.it / area.didattica@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Telefonicamente nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle 09:30 alle 11:30. In presenza, previo appuntamento tramite e-mail da inviare a tirocini@unipr.it (indicando nell'oggetto "Richiesta di appuntamento per tirocinio curriculare"). Per aggiornamenti e ulteriori dettagli è opportuno consultare la pagina web dedicata: https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online
	Tel.: 0521 034018
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3
Tirocini Extracurriculari	
Referente per il servizio	Sara Bertoncini
Contatti	E-mail/Pec: tirocinipostlaurea@unipr.it / area.didattica@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Telefonicamente nei giorni di mercoledì e venerdì dalle 09:30 alle 11:30. In presenza, previo appuntamento tramite e-mail da inviare a tirocinipostlaurea@unipr.it (indicando nell'oggetto "Richiesta di appuntamento per tirocinio extracurriculare").

	Per aggiornamenti e ulteriori dettagli è opportuno consultare la pagina web dedicata: https://www.unipr.it/tirocini-extracurricolari
	tel.: 0521 033450
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, Teams, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 95%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi - erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Servizio “Job Placement”.

1.4 Student Card

Destinatari Studenti

Descrizione del Servizio	La student Card è il tesserino o documento di identificazione personale degli studenti. E' necessaria per la registrazione degli esami, per accedere ai servizi universitari e per beneficiare delle convenzioni che l'Università ha stipulato con le realtà commerciali e culturali del territorio. Può inoltre consentire l'accesso, per coloro che lo desiderano, ai servizi finanziari della banca che gestisce la tesoreria dell'Ateneo ed essere quindi utilizzata come carta di pagamento ricaricabile con IBAN.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti con il supporto dell'Area Sistemi informativi
Responsabile amministrativo U.O.	Daniela Barantani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/studentcard
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Referente	Giuseppe Dodi Andrea Morelli per gli aspetti informatici
Contatti	E-mail/Pec: studentcard@unipr.it
	Accesso al pubblico: L'erogazione del servizio non prevede attività di sportello con lo studente

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 2 (email/PEC, numero verde)
Tempestività	Tempo medio di rilascio del tesserino	Giorni lavorativi	21
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

2. Servizi per il Diritto allo studio

2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo

Destinatari Studenti, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche

Descrizione	Supporto informativo e gestione della contribuzione studentesca relativi ad esoneri e riduzioni della contribuzione, rateizzazioni e rimborsi.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Contributi e Diritto allo Studio
Responsabile amministrativo U.O.	Daniela Barantani
Modalità di erogazione	online e presenza
Referente	Chiara Ollari
Contatti	e-mail/Pec: sertasse@unipr.it
	Accesso al pubblico: Prenotazione appuntamento online: https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi Orari di apertura: Martedì e Giovedì h. 9.00 – h. 13.00 Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la sezione tasse e contributi della pagina dedicata: https://www.unipr.it/node/30625
	Tel.: 0521 034090
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
Link utili	https://www.unipr.it/node/28441
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di

			riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni customer)
Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)		
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – soddisfazione complessiva Sezione “Diritto allo studio”.		

2.2 Collaborazioni a tempo parziale

Utenti Studenti

Descrizione del Servizio	Gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca per svolgimento di attività di collaborazione a tempo parziale (150ore)
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti -U.O. Contributi e Diritto allo Studio
Responsabile amministrativo UO	Daniela Barantani
Referente	Michele Ghinelli
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E- mail: 150ore@unipr.it
	Accesso al pubblico: Martedì e Giovedì h. 9.00 – h. 13.00 Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la sezione collaborazioni a tempo parziale della pagina: https://www.unipr.it/node/30625
	Tel.: 0521 034035
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
Link utili	https://www.unipr.it/node/28441
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi erogati – rilevazioni customer)



Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Diritto allo studio” (quesito n.4)

3. Servizio Orientamento studenti

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati

Descrizione del Servizio	<p>Tale servizio è fornito a gli studenti e ai laureati nelle fasi di transizione dalla scuola all'università e dalla formazione universitaria al lavoro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento in ingresso: progetta e realizza iniziative di informazione e orientamento finalizzate a sostenere la scelta consapevole del percorso di studi universitario degli studenti delle scuole secondarie superiori e delle future matricole. • Orientamento in uscita e job placement: progetta e realizza, in sinergia con le strutture interne ed esterne all'Ateneo, iniziative di informazione e orientamento finalizzate a sostenere la transizione di studenti e laureati dall'università al mondo del lavoro.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti -U.O. Orientamento e job placement
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Antonella Gerevini
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/node/100227 • https://www.unipr.it/node/100179
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Orientamento in ingresso	
Referente per il servizio	Mariarita Cerri
Contatti	E-mail/Pec: orienta@unipr.it
	Accesso al pubblico: E' possibile contattare il Servizio via telefono e/o inviando una mail a orienta@unipr.it . Per colloqui informativi e di orientamento è opportuno fissare un appuntamento. Per maggiori dettagli e aggiornamenti consultare la pagina dedicata: https://www.unipr.it/node/100227
	Tel.: 0521 904042
	Indirizzo: Parma, V.lo Grossardi, 4
Orientamento in uscita - Job Placement	
Referente per il servizio	Andrea Baroni
Contatti	E-mail/Pec: placement@unipr.it
	Accesso al pubblico: E' possibile contattare il Servizio via telefono e/o inviando una mail a placement@unipr.it . Per colloqui informativi e di orientamento è opportuno fissare un appuntamento. Per maggiori dettagli e aggiornamenti consultare la pagina dedicata:

https://www.unipr.it/node/100179
Tel.: 0521 904022
Indirizzo: Parma, V.lo Grossardi, 4

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi - erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Orientamento” (Studenti primo anno)- Sezione “Job Placement” (Studenti anni successivi)

4. Accoglienza e inclusione

4.1 Assistenza alla ricerca alloggio

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Docenti a Contratto.

Descrizione del Servizio	Gestione delle attività connesse all'accoglienza e all'assistenza degli studenti fuori sede, studenti internazionali, ricercatori e docenti ospiti dell'Ateneo al fine del reperimento di un alloggio; gestione della "vetrina alloggi" e di altre analoghe piattaforme dedicate al supporto della ricerca di un alloggio.
Struttura Organizzativa	Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.) - U.O. Coordinamento
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Guido Di Lorenzo
Referente	Tiziana Cordaro
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: welcome@unipr.it
	Accesso al pubblico: Per aggiornamenti e dettagli consultare il link: http://cai.unipr.it/it/dove-trovarci/14/
	Tel.: 0521 034150 – 0521 034782
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 3
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://cai.unipr.it/it/accoglienza-e-sportello-alloggi/141/ • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi -erogati – rilevazioni customer)



Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice. Sezione “Diritto allo studio” (domanda 1)

4.2 Supporto agli studenti in difficoltà

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Docenti a Contratto, Collaboratori, Scolaresche

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura di intermediazione tra studenti (con disabilità, Legge 104/1992, DSA, BES, ADHD, spettro autistico, in trans e in difficoltà temporanea) e docenti per ogni singolo esame; • Supporto agli studenti che mostrino difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi previsti dal percorso di studi e per favorire l'aumento della consapevolezza relativamente alle proprie risorse, attitudini e capacità anche per mezzo di interventi di gruppo.
Struttura Organizzativa	Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.) - U.O. Coordinamento
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Guido Di Lorenzo
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://cai.unipr.it/ • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Intermediazione tra studenti in difficoltà e docenti	
Referente	Guido Di Lorenzo
Modalità di erogazione	solo online Attraverso un apposito modulo che viene richiesto e inviato via email
Contatti	E-mail/Pec: cai@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è garantito tutti i giorni lavorativi, salvo i periodi di chiusura istituzionale. Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata: http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/
	Tel.: 0521 034079
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 4
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://cai.unipr.it/ • http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/
Supporto agli studenti in difficoltà - counseling psicologico	
Referente	Guido Di Lorenzo
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: counseling@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è erogato tutti i giorni lavorativi, salvo i periodi di chiusura istituzionale. Per prenotazioni, appuntamenti e maggiori dettagli consultare la pagina : http://cai.unipr.it/le-eli-che/140/
	Tel.: 0521 034078 - 034080 - 032037
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 3
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://cai.unipr.it/ • https://www.unipr.it/servizi/servizi-lo-studio/counselingpsicologico

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Questionario counseling psicologico • In via di definizione per gli altri servizi

5. Servizi per la Didattica post-laurea

5.1 Gestione carriere studenti post laurea

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Docenti e ricercatori strutturati, Aziende, Enti del territorio, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione del Servizio	<p>I servizi per la didattica post laurea comprendono i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenti delle scuole di specializzazione: procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi, domande di sospensione, rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, gestione del contratto di formazione specialistica, rilascio certificati e pergamene; • Studenti dei corsi di Master e Corsi di Perfezionamento: procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi, domande di sospensione rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene; • Studenti dei corsi di Dottorato: procedure concorsuali, immatricolazioni e iscrizioni ai corsi, domande di sospensione, interruzione, rinuncia, periodi all'estero, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene, gestione programmi di mobilità e accordi di cotutela.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream
Responsabile amministrativo U.O.	Sonia Rizzoli
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/node/100733 • https://www.unipr.it/node/100717 • https://www.unipr.it/node/100723
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Gestione Carriere studenti delle Scuole di Specializzazione	
Referente per il servizio	Lucia Ferrari
Contatti	E-mail/Pec: specializzazioni@unipr.it
	Accesso al pubblico: Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata indicata: https://www.unipr.it/node/100733
	tel: 0521 033704
	Indirizzo: Parma, Via Volturmo, 39
Gestione Carriere Studenti Master e Corsi di Perfezionamento	
Referente per il servizio	Caterina Mantovani
Contatti	E-mail/Pec: master.formazionepermanente@unipr.it
	Accesso al pubblico:

	Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata: https://www.unipr.it/node/100717
	Tel: 0521 033708
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3
Gestione carriere studenti dei Corsi di dottorato	
Referente per il servizio	Barbara Berciga
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: dottorati@unipr.it
	Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata: https://www.unipr.it/node/100723
	Tel.: 0521 034214
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	in via di definizione	in via di definizione

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Progetto Good Practice relativamente agli studenti di dottorato.

5.2 Esami di Stato

Destinatari Studenti, Alumni et Amici, Enti del territorio, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	Supporto informativo e gestione delle attività connesse agli esami di abilitazione per l'esercizio delle libere professioni.
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti -U.O. Carriere Studenti
Responsabile amministrativo U.O.	Daniela Barantani
Referente	Giuseppe Dodi
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: esamidistato@unipr.it
	Accesso al pubblico: Piattaforma teams, prenotazione giornaliera su appuntamento al link: https://www.unipr.it/node/28309 , https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi .Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata al link utile sotto riportato.
	Tel. : 0521 904280 – 0521 034265
	Indirizzo: Parma, Piazzale S: Francesco, 2
Link utili	https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/esami-di-stato
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

5.3 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti

Destinatari Alumni et Amici, Cittadini, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione del Servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi PF24, corsi per il sostegno, domande di sospensione, rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene
Struttura Organizzativa	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream
Responsabile amministrativo U.O.	Sonia Rizzoli
Referente per il servizio	Anna Vignali
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: fit@unipr.it
	Accesso al pubblico: Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata al link utile sotto riportato.
	Tel: 0521 033708
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3
Link utili	https://www.unipr.it/formazione-insegnanti
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi lavorativi	≤ 4 giorni
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%



Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

TERZA MISSIONE

6. Welcome Office del Tecnopolo Parma

Destinatari Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali, Associazioni di categoria

Descrizione del Servizio	Il Welcome Office del Tecnopolo offre un primo orientamento a chiunque manifesti fabbisogni di ricerca, sviluppo ed innovazione, fornendo supporto nella creazione di collaborazioni con gli attori della Rete Alta Tecnologia dell'Emilia-Romagna idonei a far fronte alle necessità emerse, anche in collaborazione con lo sportello Area S3 di Parma.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Terza Missione, U.O. Valorizzazione della Ricerca e Promozione dell'Innovazione
Responsabile amministrativo U.O.	Elena Boni
Referente	Elena Boni
Modalità di erogazione	In presenza e online
Contatti	E-mail/Pec: tecnopolopr@unipr.it ; uovalorizzazionericerca@unipr.it
	Accesso al pubblico: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica.
	Tel: 0521 906541 - 0521 906997 - 0521 905036
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze – Pad. 27 (Campus Universitario)
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • www.tecnopolo.parma.it; • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/223164
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

7. Servizi di Public Engagement

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Collaboratori, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Futuri dipendenti o collaboratori, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione	Offre iniziative e progetti culturali di inclusione sociale e di divulgazione scientifica rivolti a un pubblico non accademico, senza scopo di lucro, con valore educativo, culturale e di sviluppo della società.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Terza Missione, U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement
Responsabile amministrativo U.O.	Marina Gorreri
Referente	Marina Gorreri
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail: uopublicengagement@unipr.it
	Accesso al pubblico: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica
	Tel: 0521 902951 - 0521 034260 - 0521 904007 – 0521 904168
	Indirizzo: Parma, Via Università 12
Link utili	https://www.unipr.it/public-engagement
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario da compilare online tramite QRcode

8. Fundraising e crowdfunding

Destinatari Alumni et Amici, Aziende, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Enti Pubblici e Privati

Descrizione del Servizio	Promuove e cura iniziative di fundraising e crowdfunding, grazie alle quali l'Università di Parma dialoga con la cittadinanza e i donatori istituzionali e privati.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale– Terza Missione - U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement
Responsabile amministrativo U.O.	Marina Gorreri
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail: uopublicengagement@unipr.it
	Accesso al pubblico: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13 Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica
	Tel: 0521 902951 - 0521 034260 - 0521 904007 – 0521 904168
	Indirizzo: Parma, Via Università 12
Link utili	https://www.produzionidalbasso.com/network/di/universita-di-parma/#universita-di-parma-initiative ; https://www.unipr.it/crowdfunding
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

9. Erogazioni liberali

Destinatari Alumni et Amici, Aziende, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Enti Pubblici e Privati

Descrizione del Servizio	Supporto a coloro che sono interessati a ricevere informazioni sulle procedure relative a donazioni, eredità e legati a favore dell'Ateneo (art. 53 del Regolamento attualmente vigente di amministrazione, finanza e contabilità).
Struttura Organizzativa	Direzione Generale - U.O. Legale e Compliance (coordinamento del servizio)
Responsabile amministrativo U.O.	Direttore Generale
Referente per il servizio	Rosita Giuseppina Porpiglia
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: uolegale@unipr.it - pololegale@pec.unipr.it
	Orario e modalità: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13 Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, solo su prenotazione e-mail o telefonica
	Tel: 0521 034678
	Indirizzo: Parma, Via Università 12
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158999 • https://www.unipr.it/node/30938 (Funzionigramma approvato con D.D. 2078/2021 prot. 205477 del 02.08.2021)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute	Numero giorni lavorativi a settimana	3
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<p>Il Sistema Museale cura la conservazione, la valorizzazione e la fruizione pubblica del patrimonio culturale materiale e immateriale dell'Università di Parma e promuove la realizzazione di progetti espositivi e di iniziative, anche on-line, con lo scopo di rendere sempre più accessibile il patrimonio storico, scientifico, museale e archivistico attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visite guidate su prenotazione; • percorsi tematici e interdisciplinari strutturati in base al pubblico di destinazione; • attività didattico-educative e laboratoriali per istituti scolastici di ogni ordine e grado; • accesso alle collezioni museali per motivi di studio e ricerca; • servizio di consulenza naturalistica
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Terza Missione, U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico
Responsabile amministrativo U.O.	Marina Gorreri
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	www.sma.unipr.it
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Orto Botanico	
Direttore scientifico	Prof. Renato Bruni
Referente per il servizio	Nicola Franchini (personale tecnico)
Contatti	e-mail/Pec: ortobotanico@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Per aggiornamenti e dettagli: http://www.ortobotanico.unipr.it/contatti-2/ https://www.sma.unipr.it/it/orto-botanico/organizza-la-tua-visita/
	Tel.: 0521 903678
	Indirizzo: Parma, Via Farini, 90
Link utili	ortobotanico.unipr.it ; www.sma.unipr.it
Museo Anatomico Veterinario Alessio Lemoigne	
Direttore scientifico	Prof. Ferdinando Gazza
Referente per il servizio	Marina Gorreri

Contatti	e-mail/Pec: museo.anatomicoveterinario@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito.
	Tel.: 0521 902640
	Indirizzo: Parma, Via del Taglio, 10
Link utili	https://www.sma.unipr.it/it/museo-anatomico-veterinario-a-lemoine/ www.sma.unipr.it
Museo di Matematica e Informatica	
Direttore Scientifico	Prof. Federico Bergenti
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: museo.matinf@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura su appuntamento da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione.
	Tel.: 0521 906929
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 53/A
Link utili	http://museo.dmi.unipr.it ; www.sma.unipr.it
Museo di Mineralogia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Luciana Mantovani
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: museo.mineralogia@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 905340
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 157/A
Link utili	www.sma.unipr.it
Museo di Paleontologia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Paola Monegatti
Referente per il servizio	Arianna Smerieri
Contatti	e-mail/Pec: museo.paleontologico@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 903643 – 0521 905367
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 157/A
Link utili	www.sma.unipr.it
Museo di Storia Naturale	
Direttore scientifico	Prof. Davide Persico
Referente per il servizio	Mariangela Furlini
Contatti	e-mail/Pec: musnat@unipr.it
	Accesso al pubblico:

	Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione Tel.: 0521 903430 (call center) Indirizzo Via Università, 12 - 43121 Parma (sede storica) Via Farini, 90 - 43121 Parma (sede didattica)
Link utili	www.sma.unipr.it
Museo e Biblioteca storica museale di Biomedicina	
Direttore scientifico	Prof. Roberto Toni
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: sistema.museale@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura su richiesta. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 902640
	Indirizzo: Parma, Via Gramsci, 14 Collezione ceroplastica: Parma, Via Università, 12 – 43121
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • www.sma.unipr.it; • www.anfamedmuseo.unipr.it
Museo Macedonio Melloni	
Direttore scientifico	Prof. Roberto De Pietri
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: museo.melloni@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 905259
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 7/A
Link utili	www.sma.unipr.it
Mostra scientifica “Microcosmo con vista”	
Direttore scientifico	Prof. Roberto De Pietri
Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: microcosmo@unipr.it
	Accesso al pubblico: Entrata gratuita. Visite guidate su prenotazione on line al link: https://www.sma.unipr.it/it/mostra-scientifica-interattiva-permanente-microcosmo-con-vista/organizza-la-tua-visita/
	Tel.: 0521 905259 – 0521 905222– Fax +39 0521 905223
	Indirizzo: Parma, Parco Area Scienze 37/a (presso IMEM)
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • www.sma.unipr.it; • https://www.sma.unipr.it/it/mostra-scientifica-interattiva-permanente-microcosmo-con-vista/ • https://www.sma.unipr.it/wp-content/uploads/2020/05/pieghevole.pdf
Museo di Cristallografia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Alessia Bacchi

Referente per il servizio	Marina Gorreri
Contatti	e-mail/Pec: museo.cristalli@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: . 0521 905432
	Indirizzo: Parma Parco Area delle Scienze, 17/A
Link utili	www.sma.unipr.it

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email, web e social	Numero giorni lavorativi	2
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorni Lavorativi	2
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario da compilare online tramite QRcode

11. Archivio Storico

Destinatari Studenti, Alumni et Amici, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	Gestione e apertura al pubblico della sala di consultazione. Consulenza e assistenza nelle ricerche a scopi storici.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale– Terza Missione, U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico
Responsabile amministrativo U.O.	Marina Gorreri
Referente per il servizio	Maria Grazia Perazzo
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/pec: archiviostorico@unipr.it
	Accesso al pubblico: In presenza, e-mail, telefono. Erogazione dei servizi in presenza su prenotazione. Dal lunedì al venerdì: h. 9.00 - h. 13.00, martedì e giovedì: h. 15.00 – h. 17.00
	Tel.: 0521 034122
	Indirizzo: Parma, Parco area delle scienze Pad. 19 area Food (archivio -sala consultazione)
Link utili	www.sma.unipr.it ; https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158031
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	24
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

12. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Docenti a Contratto, Collaboratori Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Futuri dipendenti o collaboratori, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<p>L'Archivio-Museo dello CSAC si presenta come uno spazio multifunzionale, dove le aree del Museo si integrano a quelle già esistenti dell'Archivio e del Centro di Ricerca e Didattica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi museali: il museo è aperto dal venerdì alla domenica in occasione di esposizioni e offre servizi di visite guidate e laboratori didattici, bookshop e vendita merchandising. Su prenotazione offre laboratori e visite guidate per gruppi e scuole dal martedì al venerdì. • Servizio di Consultazione e riproduzione del materiale e dei fondi: l'Archivio è strutturato in cinque sezioni - Arte, Fotografia, Media, Progetto, Spettacolo – nelle quali sono conservati circa 12 milioni di pezzi.
Struttura Organizzativa	Centro Studi e Archivio della Comunicazione (CSAC)
Responsabile U.O. Amministrativa-Contabile	Cristina Merosi
Responsabile U.O. Archivistico-Museale	Mariapia Branchi
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.csacparma.it ; https://www.facebook.com/CSACparma/
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Museo CSAC – Abbazia Valserena	
Contatti	E-mail/Pec: csac@unipr.it; servizimuseali@csacparma.it; protocollo.csac@unipr.it
	Accesso al pubblico: Per informazioni sui giorni/orari di apertura, prezzi biglietti e scontistiche, prenotazione visite guidate ecc.. consultare il seguente link: https://www.csacparma.it/visita/
	Tel.: 0521 033649
	Indirizzo: Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.csacparma.it/ • https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari/csac-centro-studi-e-archivio
Archivio CSAC – Consultazione e riproduzione fondi	
Contatti	E-mail/Pec: csac@unipr.it; protocollo.csac@unipr.it
	Accesso al pubblico: Per informazioni sui giorni/orari di apertura, modalità per la consultazione, regolamenti e modulistica ecc... consultare il seguente link: https://www.csacparma.it/ricerca/
	Tel.: 0521 033649
	Indirizzo: Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1

Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.csacparma.it/ • https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari/csac-centro-studi-e-archivio
-------------------	--

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/pec, telefono, presenza)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

13. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”

Destinatari Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione del Servizio	<p>Il Centro CIM principalmente sviluppa e gestisce servizi di misurazione attraverso strumentazioni scientifiche complesse.</p> <p>Mette a disposizione strumenti di misura all'avanguardia. Promuove l'impiego di nuovi metodi di misura nei seguenti ambiti: risonanza magnetica nucleare, spettrometria di massa, sezione ottica e biologica, sezione microscopia a forza atomica.</p> <p>Organizza inoltre corsi teorici e pratici inerenti alle tecniche ed alla strumentazione utilizzata a livello pre e post-laurea su commissione.</p>
Struttura Organizzativa	CIM - Centro di Servizi e Misure "Giuseppe Casnati"
Responsabile amministrativo U.O/Centro	Giorgetta Leporati
Referente	Risonanza magnetica: Domenico Acquotti, Massimo Golinelli Spettrometria di massa: Andrea Faccini
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	<p>E-mail/Pec:</p> <ul style="list-style-type: none"> cimisure@unipr.it - cim@pec.unipr.it uocentri@unipr.it (amministrazione) <p>Accesso al pubblico: Per orari, aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata indicata nei link utili. Ricevimento su appuntamento.</p> <p>Tel.: 0521 905547 - 0521 905129 (Servizio tecnico) 0521 034550 – 0521 034250 (Uffici amministrativi)</p> <p>Indirizzo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Parma, Parco Area delle Scienze 23/A (sede Centro) Parma, Parco Area delle Scienze, 95 - Centro S. Elisabetta (Uffici amministrativi)
Link utili	http://www.cim.unipr.it/cgi-bin/home.pl (orari, servizi, contatti, strumentazioni, ecc...)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)

Tempestività	Monitoraggio richieste del servizio	Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio	5
	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	giorni lavorativi	≤ 3 gg
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario inviato annualmente agli utenti CIM. Questionario di gradimento ad hoc on line al termine dei corsi formazione su commissione.

14. Prestazioni sanitarie e veterinarie

14.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

Destinatari Cittadini

Descrizione del Servizio	Il servizio fornisce ai cittadini un insieme di prestazioni odontoiatriche garantendone, al contempo, la totale presa in carico sotto il profilo odontoiatrico.
Struttura Organizzativa	Centro Universitario di Odontoiatria - Ambito amministrativo
Responsabile area clinica	Prof. Guido Maria Macaluso
Responsabile amministrativo Centro	Rita D’Aniello
Referente per il servizio	Rita D’Aniello
Modalità di erogazione	presenza (erogazione prestazione) online (attività di informazione)
Contatti	E-mail/Pec: amministrazione.dent@unipr.it centrodiodontoiatria@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: dal lunedì e mercoledì: dalle ore 9,00 alle 18,00, Martedì-Giovedì e venerdì: dalle 9,00 alle 15,00. Prestazioni odontoiatriche su appuntamento.
	tel: 0521 906700 - 0521 906750 - 0521 906751 - (per richiesta appuntamenti) 0521 034183 (amministrazione)
	Indirizzo: Parma, Via Gramsci 14 - Padiglione 29
Link utili	https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2 gg lavorativi (info amministrative) ≤ 15 gg lavorativi (info cliniche)
Trasparenza	Disponibilità on line di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	Si



Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%
------------------	--	---	------

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

14.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

Destinatari Cittadini; Enti del territorio

Descrizione del Servizio	L'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD), finalizzato allo svolgimento dell'attività didattica pratica da parte degli Studenti, eroga servizi clinico-assistenziali a pagamento a privati e svolge un servizio di Pronto Soccorso aperto H24; fornisce assistenza di secondo livello ai Medici Veterinari; offre assistenza agli animali incidentati rinvenuti sul territorio comunale attivando a tal fine convenzioni coi comuni del territorio; collabora con la USL al programma di sterilizzazione gatti di colonie feline censite.
Struttura Organizzativa	Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie -U.O. Amministrazione Dipartimentale
Direttore Sanitario	Prof.ssa Cecilia Quintavalla
Referente per il servizio	Marialuisa Ghelfi (amministrativo)
Modalità di erogazione	prestazioni sanitarie: in presenza, servizi amministrativi: on line e presenza
Contatti	<p>E-mail/Pec: amministrazione.ovud@unipr.it – dipscienzemedicoveterinarie@pec.unipr.it</p> <p>Accesso al pubblico: Il servizio di Segreteria è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30. Visite di medicina generale senza appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00. Visite specialistiche su appuntamento dal lunedì al venerdì contattando via mail i servizi richiesti. Pronto Soccorso (cani e gatti) H24, 7 giorni su 7. Per aggiornamenti, maggiori dettagli, tariffario ecc. consultare i link utili.</p> <p>tel: 0521 032817 (Reception) – 0521 032837 – 3397261628 (Pronto soccorso – solo urgenze)</p> <p>Indirizzo: Parma, Strada del Taglio, 10 http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/dove-siamo/58/</p>
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/ • https://smv.unipr.it/it/servizi/ospedale-veterinario-universitario-didattico • http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/ovud/pronto-soccorso/150/ (Pronto Soccorso)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie)

Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2
	Adeguatezza del tempo di attesa del cliente in sala d'aspetto	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	≥ 75% buono/ottimo
	Adeguatezza del tempo di attesa per i referti	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	≥ 75% buono/ottimo
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Si
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Grado soddisfazione dell'utenza (sì/no)	≥ 75% sì

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> - Questionario di customer satisfaction disponibile in cartaceo presso l'OVUD, on line all'indirizzo http://sondaggi.unipr.it/index.php/558439?lang=it raggiungibile anche tramite QR code - Recensioni Google

BIBLIOTECHE

15. Accesso e consultazione

Destinatari Studenti, docenti a contratto, collaboratori, studiosi ed esperti, altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca

Descrizione del Servizio	Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi della biblioteca, la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca
Modalità di erogazione	Materiali a stampa: in presenza, previa prenotazione Collezioni digitali: online, h24, previa autenticazione
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referente per il servizio	Elisabetta Paratico
Contatti	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane .
Informazioni sul servizio	Per verificare la disponibilità dei documenti e dei posti in biblioteca utilizzare il catalogo online del Sistema Bibliotecario Parmense: https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane (Le biblioteche delle Scienze Umane) • https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf (Regolamento delle biblioteche delle Scienze Umane) • https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do (Catalogo online) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/journalsearch (Catalogo dei periodici elettronici) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch (Catalogo degli ebook) • https://www.biblioteche.unipr.it/it/risorse/banche-dati (Elenco delle banche dati)

Biblioteche Medico Giuridiche	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
Responsabile amministrativo U.O.	Evelina Ceccato
Contatti	Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili ai seguenti link: <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=117 • Biblioteca di Medicina e Chirurgia: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=49
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do (Catalogo online) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/journalsearch (Catalogo dei periodici elettronici) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch (Catalogo degli ebook) • http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=135 (Banche dati giuridiche) • https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=3616 (Banche dati biomediche)
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il Servizio	Fabrizia Tassoni
Contatti	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie
Informazioni sul servizio	Per verificare la disponibilità dei documenti e dei posti in biblioteca utilizzare il catalogo online del Sistema Bibliotecario Parmense: https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/journalsearch (Catalogo dei periodici elettronici) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch (Catalogo degli ebook)

	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.biblioteche.unipr.it/it/risorse/banche-dati (Elenco delle banche dati) • https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_disciplinare.pdf (Regolamento)
--	---

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore
	Accesso alle collezioni cartacee della biblioteca	N° unità patrimonio documentario cartaceo accessibile alla consultazione/N° unità patrimonio cartaceo totali	90%
Tempestività	Tempo di fornitura del materiale collocato nei depositi	Tempi di attesa	≤ 2 giorni lavorativi per materiali collocati in depositi esterni ≤ 20 minuti per i materiali collocati in depositi interni
	Tempistica di comunicazione delle chiusure programmate	Numero giorni	≥ 10 giorni di preavviso per la comunicazione del calendario delle chiusure o delle riduzioni di orario programmate (es. periodo estivo, natalizio)
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

16. Prestito esterno

Destinatari Studenti, docenti a contratto, collaboratori, studiosi ed esperti, altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca

Descrizione del Servizio	Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca in prestito a domicilio
Modalità di erogazione	Per le risorse cartacee: in presenza previa prenotazione online Per gli ebook: online previa autenticazione
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referente per il servizio	Elisabetta Paratico
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane .
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf Per verificare la disponibilità in biblioteca dei documenti desiderati e per prendere in prestito gli ebook l'utente può consultare il catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense al link: https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane (Le biblioteche delle Scienze Umane) • https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf (Regolamento) • https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do (Catalogo online) • http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch (Catalogo degli ebook)
Biblioteche Medico Giuridiche	

Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
Responsabile amministrativo U.O.	Evelina Ceccato
Contatti	Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili ai seguenti link: <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=122 • Biblioteca di Medicina e Chirurgia: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=141
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il servizio	Pasquale Spinelli
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili al seguente link: https://elly2021.biblioteche.unipr.it/ Per verificare la disponibilità in biblioteca dei documenti desiderati ed effettuare la prenotazione o per prendere in prestito un ebook l'utente può consultare il catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense al link: https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do
Link utili	https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_disciplinare.pdf (Regolamento) https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_posto_in_biblioteca.pdf (Prenota un posto, o computer, in biblioteca)

Dimensioni	Descrizione indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca *100	≥ 90%
	Monografie ammesse al prestito/Totale monografie	Numero monografie ammesse al prestito/Numero totale monografie*100	≥ 60 %
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

17. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

Destinatari Studenti, Docenti a contratto, Biblioteche esterne

Descrizione del Servizio	Il servizio assicura agli utenti la fornitura di volumi o articoli non presenti in biblioteca, compresi i volumi posseduti dalle biblioteche della provincia (cd. Prestito intersistemico). Fornisce inoltre a biblioteche esterne italiane e straniere il prestito dei libri della biblioteca e copia di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto
Modalità di erogazione	Online e in presenza. L'utente può rivolgersi direttamente agli operatori delle biblioteche, oppure inviare le richieste online. Il ritiro dei documenti avviene sempre in presenza
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referenti per il servizio	Elisabetta Paratico, Rita Varriano (area umanistica), Stefano Donati (area Economia)
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane .
Informazioni sul servizio	Le informazioni relative al funzionamento del servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti, nonché sugli eventuali costi a carico degli utenti sono disponibili al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812 .
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane (Le biblioteche delle Scienze Umane) • https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812 (Regolamento del servizio) • https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1781 (Modulo di richiesta online – area umanistica) • https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1942 (Modulo di richiesta online – area Economia)
Biblioteche Medico Giuridiche	

Struttura Organizzativa	Area–Ricerca - U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
Responsabile U.O.	Evelina Ceccato
Contatti	Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12
Informazioni sul servizio	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web delle Biblioteche ai seguenti link: Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=819 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=3630
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il servizio	Pasquale Spinelli
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie
Informazioni sul servizio	Le modalità di erogazione del servizio sono reperibili al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-articoli
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/2558 (Modulo di richiesta online per il Doc-Del) • https://nilde.bo.cnr.it/index.php (Modulo NILDE) • Email per il servizio ILL: ill-medsci@unipr.it • https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_disciplinare.pdf (Regolamento)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%
	Canali di accesso al servizio per gli utenti interni	Numero di modalità a disposizione dell'utente per l'inoltro delle richieste (form online, email)	≥ 2
Tempestività	Tempo di evasione della richiesta dell'utente (ILL e DD passivo)	N° giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente all'invio della richiesta alla biblioteca esterna che possiede il documento	≤ 2 giorni lavorativi
	Tempo di evasione della richiesta della biblioteca esterna (ILL e DD attivo)	N° giorni dalla ricezione della richiesta della biblioteca partner all'invio del documento	≤ 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi
Efficacia	Richieste di prestito interbibliotecario soddisfatte (ILL attivo e passivo)	N° di richieste di prestito interbibliotecario evase/N° totale di richieste evadibili ricevute*100	≥ 85%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

18. Information literacy

Destinatari Studenti, Docenti a contratto, Personale in convenzione

Descrizione del Servizio	Il Servizio prevede l'organizzazione di seminari e la predisposizione di tutorial per promuovere la conoscenza e l'uso della biblioteca e dei suoi servizi, nonché per fornire competenze informative per lo studio e la ricerca utili per identificare, trovare, valutare, organizzare e utilizzare le informazioni in modo corretto ed efficace. Possono essere organizzati seminari anche in base a specifiche richieste dei Dipartimenti e/o dei Corsi di laurea
Modalità di erogazione	Le attività possono essere svolte in presenza, online o in modalità blended
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale –Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referente per il servizio	Valeria Marro (area umanistica), Laura L'Episcopo (area Economia)
Contatti	L'utente può rivolgersi allo staff delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web delle Biblioteche delle Scienze Umane, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane .
Link utili	https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane
Biblioteche Medico Giuridiche	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
Responsabile amministrativo U.O.	Evelina Ceccato
Contatti	Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12

Informazioni sul servizio	<p>Condizioni e modalità di accesso sono consultabili nelle pagine web delle Biblioteche ai seguenti link:</p> <p>Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/ Nel menu principale scegliere la voce <i>Risorse e strumenti per la ricerca bibliografica</i></p> <p>Biblioteca di Medicina: disponibile corso online BibliOrienta https://elly2021.biblioteche.unipr.it/course/index.php?categoryid=4</p>
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca – U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il servizio	Elisabetta Sparacio
Contatti	<p>L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie</p>
Informazioni sul servizio	<p>Gli interventi formativi sono costituiti da incontri, seminari, esercitazioni e corsi organizzati dalle biblioteche, interventi a carattere disciplinare su richiesta dei docenti, interventi curriculari trasversali alle discipline.</p> <p>Sono rintracciabili sulle pagine web delle singole biblioteche al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie o sul portale SBA: https://www.biblioteche.unipr.it/it</p> <p>La formazione online di ambito tecnico scientifico è costituita da tre corsi: Biblioscienza Start, Base e Avanzato, ciascuno rivolto ad un target specifico di studenti; è riservata agli utenti istituzionali ed è accessibile, previa autenticazione e abilitazione.</p>
Link utili	https://elly2021.biblioteche.unipr.it/ (Biblioscienza)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20
Tempestività	Puntualità ora inizio dei corsi in presenza	Minuti di ritardo rispetto all'orario	≤ 15 minuti

		previsto d'inizio del corso	
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

19. Informazioni bibliografiche e reference

Destinatari Studenti, docenti a contratto, collaboratori, studiosi ed esperti, altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca

Descrizione del Servizio	Servizio di assistenza bibliografica e di orientamento all'uso delle collezioni, dei cataloghi, delle piattaforme elettroniche e digitali, finalizzato a fornire risposta alle esigenze informative degli utenti, anche attraverso ricerche complesse
Modalità di erogazione	Il servizio viene svolto in presenza, tramite posta elettronica o modulo online
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referenti per il servizio	Valeria Marro (area umanistica), Laura L'Episcopo (area Economia)
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane . È inoltre possibile rivolgersi al servizio centralizzato online "Chiedi al bibliotecario", al link https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi . Tramite "Chiedi al bibliotecario" l'utente può porre quesiti di natura bibliografica, sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare.
Link utili	https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane (Le biblioteche delle Scienze Umane) https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi (Chiedi al bibliotecario)
Biblioteche Medico Giuridiche	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
Responsabile amministrativo U.O.	Evelina Ceccato

Contatti	Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12
Informazioni sul servizio	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web delle Biblioteche ai seguenti link: Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=912 Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=344 È inoltre possibile rivolgersi al servizio centralizzato online “Chiedi al bibliotecario”, al link https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi . Tramite “Chiedi al bibliotecario” l’utente può porre quesiti di natura bibliografica, sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare.
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca – U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente del servizio	Pasquale Spinelli
Contatti	L’utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi email sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie
Informazioni sul servizio	Le informazioni sul servizio sono reperibili al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/servizi/assistenza-bibliografica Inoltre tramite il servizio centralizzato online “Chiedi al bibliotecario” l’utente può porre quesiti di natura bibliografica, sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare. Le informazioni sul servizio sono raggiungibili a seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/servizi/chiedi-al-bibliotecario-reference-online-di-polo
Link utili	https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi (Form online “Chiedi al bibliotecario”)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%

Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di <i>reference</i> online	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi
Trasparenza	Pubblicazione sui siti web delle biblioteche delle informazioni relative al servizio, agli orari e alle modalità di erogazione	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni	≤ 2 giorni lavorativi
Efficacia	Richieste di <i>reference</i> online soddisfatte	N° di richieste di <i>reference</i> online evase/N° totale di richieste online*100	≥ 90%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

SERVIZI AMMINISTRATIVI

20. Utilizzo degli Spazi universitari

Destinatari Studenti, Docenti a Contratto, Alumni et Amici, Collaboratori, Strutture interne, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione e coordinamento di tutti gli spazi universitari/aule ed ottimizzazione del loro utilizzo in occasione di eventi. • Concessione degli spazi a terzi esterni all’Ateneo per eventi di carattere scientifico, didattico e culturale. sia da parte i soggetti interni ed esterni all’Ateneo, come da regolamento interno e tariffario.
Struttura Organizzativa	Direzione Generale - U.O. Vigilanza e Logistica
Responsabile amministrativo U.O.	Angela De Bellis
Referente per il servizio	Anna Ciarmiello
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: vigilanzaelogistica@unipr.it -sett.vigilanzaelogistica@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: nei periodi di apertura istituzionale: dal lunedì al venerdì – dalle 8,00 alle 16,00 il personale afferente alla Unità Organizzativa Vigilanza e Logistica è reperibile ai contatti e indirizzi specificati al link https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158004
	tel: 0521 033420 - Fax 0521 032900
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco n. 3
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158004 • https://www.unipr.it/node/13028 • https://www.unipr.it/sites/default/files/albo_pretorio/allegati/25-01-2016/dr_rep_n_93_pr_7006_del_21_gennaio_2016.pdf (Regolamento e tariffario per l’utilizzo degli spazi universitari) • https://www.unipr.it/node/5775 (custodi e portinerie)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l’accesso al servizio	Numero	Almeno 3 (email/PEC, presenza, telefono,)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi

	richieste ricevute via email		
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi - erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Servizi generali, infrastrutture e logistica”

21. Sicurezza di Ateneo

Destinatari Enti del territorio, Enti Pubblici e Privati

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Consegna immagini TVCC per indagini di Polizia Giudiziaria. • Collaborazione, attraverso la figura del Security Manager nell'ambito dell'edilizia universitaria alle nuove progettazioni, agli adeguamenti ed alle trasformazioni di strutture esistenti con particolare riferimento ai sistemi di gestione degli edifici.
Struttura Organizzativa	Direzione Generale - U.O. Vigilanza e Logistica
Responsabile amministrativo U.O.	Angela De Bellis
Referente per il servizio	Angela De Bellis
Modalità di erogazione	solo presenza
Contatti	E-mail/Pec: vigilanzaelogistica@unipr.it , dpo@unipr.it , sett.vigilanzaelogistica@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: nei periodi di apertura istituzionale: dal lunedì al venerdì – dalle 8,00 alle 16,30
	tel: 0521 033420 - Fax 0521/032900
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco n. 3
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158004 • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/162358 (UO sicurezza IT)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono,)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
	Disponibilità di informazioni su	Si/no	si

	recapiti, sedi e servizi		
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi - erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Servizi generali, infrastrutture e logistica” – (domanda: La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all’interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata)

22. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi

Destinatari Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Cittadini, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure ad evidenza pubblica dell'Ateneo incluse le procedure di affidamento di importo superiore o inferiore alla soglia comunitaria. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa degli appalti di lavori, beni e servizi e delle concessioni di lavori e di servizi. Il servizio inoltre fornisce informazioni sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, beni e servizi e delle concessioni.
Struttura Organizzativa	Direzione Generale - U.O. Contratti pubblici
Responsabile amministrativo U.O.	Antonio D'Alessandro
Referente per il servizio	Antonio D'Alessandro
Modalità di erogazione	solo online
Contatti	e-mail/Pec: protocollo@pec.unipr.it
	Tel.: 0521 906628 - cell. 339 3057028
	Indirizzo: Parma, Via dell'Università 12
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/node/30938 (Funzionigramma approvato con D.D. n. 2078/2021) • https://unipr.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp? (Portale Appalti, notizie, faq, assistenza)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giornate lavorative settimanali	5
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via pec	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%

	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

23. Rapporti con il sistema sanitario

Destinatari Professori e ricercatori, Personale Tecnico e Amministrativo, Strutture interne, Aziende Sanitarie, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<p>Il servizio consiste nel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - garantire la corretta attuazione e gestione dei rapporti tra l'Ateneo e i soggetti, anche privati, del sistema sanitario, nonché con la Regione Emilia Romagna; - curare le relazioni con l'Azienda di riferimento e con le Sedi Ulteriori; - presidiare i processi inerenti i Protocolli, gli Accordi e le Convenzioni in materia sanitaria e la relativa attuazione; - gestire i procedimenti amministrativi relativi all'attività assistenziale e di supporto all'assistenza del personale universitario docente e tecnico-amministrativo.
Struttura Organizzativa	Area – Personale e Organizzazione - U.O. Rapporti con il Sistema Sanitario
Responsabile amministrativo U.O.	Riccardo Marini
Referenti per il servizio	Davide Melegari, Stefania Saiani
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	e-mail/Pec: uosrapportisistemasanitario@unipr.it
	Accesso al pubblico: Tutti i giorni lavorativi di apertura istituzionale al pubblico. Ricevimento in presenza e/o attraverso piattaforma Teams di Microsoft preferibilmente previo appuntamento.
	Tel.: 0521 904276; 0521 903107
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12 Parma, Via Gramsci, 14, traversa 3, padiglione Anatomia Umana
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/rapportissn • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/157994 • https://www.unipr.it/node/20822
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)

Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

24. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Alumni et Amici, Docenti a Contratto, Collaboratori, Strutture interne, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Futuri dipendenti o collaboratori, Cittadini, Scolaresche, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle Relazioni con il pubblico: <ul style="list-style-type: none"> ▪ informazione diretta all'utenza sull'Università e sui servizi erogati. ▪ coordinamento del servizio di informazione telefonica Numero Verde 800 904084. ▪ gestione dei rapporti con l'utenza per migliorarne la partecipazione e per realizzare i principi di accessibilità totale e di trasparenza; ▪ la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti, delle richieste di informazioni e degli apprezzamenti attraverso il form "Unipr ti ascolta". • Gestione del Parma Univercity InfoPoint presso il sottopasso Ponte Romano adiacente a Piazza Ghiaia • Gestione delle relazioni con i Media (Ufficio Stampa) • Gestione dell'informazione e comunicazione interna ed esterna attraverso il sito web di Ateneo e i Social Media
Struttura Organizzativa	Rettorato - U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale
Responsabile amministrativo U.O.	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158632
Modalità di erogazione	online e presenza
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	
Descrizione del servizio	Informazione diretta all'utenza e al cittadino; coordina il Numero Verde 800 904084, a chiamata gratuita sia da telefoni fissi che da cellulari dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 17.30, tramite modulo di contatto, anche online; gestione dei rapporti con l'utenza inclusa la gestione dei reclami.
Referente per il servizio	Sara Cametti
Contatti	e-mail/Pec: urp@unipr.it
	Accesso al pubblico: Gli utenti possono contattare l'URP attraverso front-office, telefono ed e-mail nei giorni/orari indicati al link: https://www.unipr.it/urp
	Tel.: 0521 904006 - Fax 0521 347038 - Numero Verde 800 904084
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12

Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/comunicazione/urp • https://www.unipr.it/regolamento-segnalazioni-reclami-apprezzamenti
ParmaUniverCity Infopoint	
Descrizione del servizio	<p>Attività di informazione verso qualsiasi tipo di utente, distribuzione di guide e materiale illustrativo sull'Ateneo e vendita di merchandising Unipr.</p> <p>È presente anche una sala riunioni da 30 posti prenotabile online per conferenze stampa, attività di divulgazione scientifica e iniziative studentesche.</p> <p>Dal 1° luglio al 31 ottobre l'attività del ParmaUniverCity Infopoint si rivolge in particolare alle future matricole, fornendo informazioni di primo livello sull'Ateneo e sulla vita a Parma anche grazie alla collaborazione con l'Informagiovani del Comune di Parma e con ER.GO (Azienda regionale per il diritto allo studio).</p>
Referente per il servizio	Maria Isabella Chierici
Contatti	e-mail/Pec: urp@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il ParmaUniverCity Info Point è di norma aperto tutto l'anno al pubblico da lunedì a venerdì (lunedì e mercoledì dalle 9 alle 18, giovedì, martedì e venerdì dalle 9 alle 15). È possibile fissare anche colloqui a distanza mediante prenotazione via social, telefono, email. Per aggiornamenti, dettagli su orari e modalità di accesso ai servizi consultare il link: https://www.unipr.it/parmauniversity
	Tel.: 0521 904081 – 0521 904082
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12 (Uffici amministrativi U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale) Parma, sottopasso Ponte Romano attiguo a Piazza Ghiaia (ParmaUnivercity Info Point)
Link utili	https://www.unipr.it/parmauniversity https://www.unipr.it/merchandising (merchandising, catalogo e prezzi)
Gestione delle relazioni con i media: ufficio stampa	
Referente	Lisa Oppici
Contatti	e-mail/Pec: ufficiostampa@unipr.it
	Accesso al pubblico: contattando i recapiti del personale addetto specificato al link https://www.unipr.it/ufficio-stampa
	Tel.: 0521 904016 – 0521 905005 – 0521 906886
Indirizzo: Parma, Via Università, 12	
Link utili	https://www.unipr.it/ufficio-stampa
Informazione e comunicazione interna ed esterna – sito web UNIPR Social Media	
Referenti per il servizio	Alberto Capelli (sito web UNIPR) – on line e presenza Daria Mora (Social Media) – solo on line
Contatti	e-mail/Pec: redazioneweb@unipr.it (gestione sito www.unipr.it) social@unipr.it (gestione social: pagina facebook, profilo Instagram, canale YouTube, profilo Twitter, profilo LinkedIn)

	Non è pretese uno sportello al pubblico. Per mettervi in contatto con il personale che si occupa della gestione del sito web e dei social media di Ateneo contattare i recapiti email sopra specificati. Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/regolamento-siti-web (Regolamento sito web Unipr) • https://www.unipr.it/social-media-policy (Social Media policy di Ateneo)
Utilizzo del logo istituzionale di Ateneo	
Referente per il servizio	Ilaria Moretti
Contatti	e-mail/Pec: logo@unipr.it
	Accesso al pubblico: on line e presenza contattando il personale addetto ai recapiti specificati.
	Tel.: 0521 906886
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.unipr.it/regolamento-logo (Regolamento per l'utilizzo del logo dell'Università degli Studi di Parma) • https://www.unipr.it/logo-di-ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC/ sportello/ Social media/ telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi per informazione
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ punteggio Good Practice dell'anno precedente a quello di riferimento del monitoraggio (amministrazione trasparente – servizi - erogati – rilevazioni customer)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice. Sezione "Comunicazione"

25. Servizi informatici

Destinatari Studenti, Alumni et Amici, Docenti a Contratto, Collaboratori, Strutture interne, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> • Posta elettronica di Ateneo: Il servizio è disponibile da tutta la comunità accademica (docenti, studenti, PTA) in modalità integrata con le altre applicazioni della piattaforma Microsoft 365. • Wifi di Ateneo: il servizio è prevalentemente orientato agli studenti e ai relativi spazi didattici e comuni, ma è in continua espansione
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale– sistemi informativi, U.O. Sistemi tecnologici e infrastrutture
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizio Russo
Modalità di erogazione	solo online (gestione posta elettronica) solo presenza (gestione WIFI)
Modalità richieste assistenza	Aprire un ticket tramite: Mail a helpdesk.informatico@unipr.it Tel: 0521 906789
Link utili	https://noc.unipr.it
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Posta elettronica di Ateneo	
Referente per il servizio	Cesare Marchesini
Contatti	e-mail/Pec: sti.sistemi@unipr.it - sistemitecnologici.infrastrutture@unipr.it uos.erozioneservizi@pec.unipr.it
	Tel.: 0521 905784 – 0521 905386
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 17/A
Link utili	https://wiki.asi.unipr.it/dokuwiki/doku.php?id=guide_utente:posta_elettronica
WIFI di Ateneo	
Referenti per il servizio	Cristiano Valenti Andrea Barontini
Contatti	e-mail/Pec: sti.reti@unipr.it , uos.erozioneservizi@pec.unipr.it
	Tel.: 0521 906408 – 0521 905382 – 0521 905386
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 17/A
Link utili	https://noc.unipr.it/public/wifi/home

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità totale	Rapporto tra il tempo effettivo di funzionamento e il tempo totale (anno)	98%
	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,45* (*punteggio medio studenti Good Practice, 2020)
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 * (*Dato medio 20-21)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice. Servizio “Servizi dei sistemi informativi” – v. Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati ,

26. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma

Destinatari Collaboratori, Futuri dipendenti o collaboratori, Altre Persone Giuridiche

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto amministrativo relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> • Procedure concorsuali pubbliche per il reclutamento di personale tecnico - amministrativo, dirigente a tempo indeterminato e determinato, collaboratori ed esperti linguistici; • Mobilità in ingresso; • Trasferimenti; • Bandi per il reclutamento di Tecnologi a tempo determinato; • Bandi per il conferimento di incarichi a terzi (lavoro autonomo).
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale- Personale e Organizzazione, U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione
Responsabile amministrativo U.O.	Stefano Ollari
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione Università degli Studi di Parma (unipr.it) https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Reclutamento personale dirigente, tecnico amministrativo, CEL	
Referente per il servizio	Maela Bonati
Contatti	E-mail/Pec: concorsipta@unipr.it , maela.bonati@unipr.it Accesso al pubblico: Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00, esclusi i periodi di chiusura istituzionale. E' possibile prenotare un appuntamento in presenza. Tel.: 0521 034382 Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita
Reclutamento Tecnologi a Tempo determinato e lavoratori autonomi	
Referente per il servizio	Alessandra Boselli
Contatti	e-mail/Pec: perstecamm@unipr.it Accesso al pubblico: Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00, esclusi i periodi di chiusura istituzionale. E' possibile prenotare un appuntamento in presenza. Tel.: 0521 034384 Indirizzo: Parma, Via Università 12 – Piano terra

Link utili	https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita https://www.unipr.it/prestato/node/17504
Conferimento di incarichi di prestazione d'opera autonoma a soggetti terzi	
Referente per il servizio	Alessandra Boselli
Contatti	e-mail/Pec: perstecamm@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00, esclusi i periodi di chiusura istituzionale. E' possibile prenotare un appuntamento in presenza.
	Tel.: 0521 034384
	Indirizzo: Parma, Via Università 12 – Piano terra
Link utili	https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/conferimento-incarichi

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni relative al servizio	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

27. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca

Destinatari Futuri dipendenti o collaboratori, Docenti a Contratto Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca (attività conzionale per attivazione posti docenti I, II Fascia e RTD)

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto amministrativo relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> • bandi e attività concorsuali per posti di professore universitario di I e II fascia; • Bandi e attività concorsuali per RTD a) e b); • Bandi e attività concorsuali per Assegni di ricerca; • Stipula dei contratti di insegnamento della docenza a contratto; • Trasferimenti in ingresso del personale docente a tempo indeterminato; • Attività convenzionale per attivazione posti di I, II Fascia e RTD.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Personale e Organizzazione, U.O. Amministrazione Personale Docente
Responsabile amministrativo U.O.	Marina Scapuzzi
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022 https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Reclutamento docenti di I e II fascia	
Referente per il servizio	Marina Scapuzzi
Contatti	E-mail/Pec: amministrazionepersonaledocente@unipr.it ,
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi.
	Tel.: 0521 034318
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita
Reclutamento ricercatori a tempo determinato (RTD)	
Referente per il servizio	Enrica Martini
Contatti	E-mail/Pec: amministrazionepersonaledocente@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00.

	È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi. Tel.: 0521 034299 Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita
Reclutamento Assegnisti di ricerca	
Referente per il servizio	Ennia Martinelli
Contatti	E-mail/Pec: amministrazionepersonaledocente@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi.
	Tel. . 0521 034259 – 0521 034173
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/ricerca/ricerca-ateneo/concorsi-e-selezioni/assegni-di-ricerca
Docenza a contratto	
Referente per il servizio	Michela Martinelli
Contatti	E-mail/Pec: amministrazionepersonaledocente@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi.
	Tel. . 0521 034387
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/node/16274
Attività convenzionale per attivazione posti di I, II Fascia e RTD	
Referente per il servizio	Marina Scapuzzi
Contatti	E-mail/Pec: amministrazionepersonaledocente@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. È possibile prenotare un appuntamento in presenza, telefonico o attraverso la piattaforma Teams, anche in orari diversi.
	Tel. : 0521 034318 - 0521 034084
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

28. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente

Destinatari Studenti, Studiosi ed esperti, Docenti a Contratto, Collaboratori, Futuri dipendenti o collaboratori

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini; • Consulenza e assistenza ai soggetti esterni ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo e per la compilazione della necessaria modulistica • Rimborso spese di trasferta al personale esterno
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Economico Finanziaria, U.O. Stipendi e Compensi
Responsabile amministrativo U.O.	Umberto Lospennato
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/157998
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Pagamenti borse studio/ricerca, premi, assegni di ricerca, compensi per incarichi professionali dei dipartimenti e Centri	
Referente per il servizio	Alessia Merosi
Contatti	E-mail/Pec: compensi@unipr.it .
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. E' possibile usufruire del servizio anche tramite applicazione Microsoft Teams
	Tel. : 0521 034009
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Pagamenti a studenti e studentesse 150 ore, assegni tutorato, borse per mobilità internazionale, incarichi professionali conferiti dall'Amministrazione centrale	
Referente per il servizio	Cecilia Ferrari
Contatti	E-mail/Pec: compensi@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. E' possibile usufruire del servizio anche tramite applicazione Microsoft Teams
	Tel. : 0521 905614
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Pagamenti borse per dottorato di ricerca e per contratti di formazione specialistica medici e non medici	
Referente per il servizio	Gianluca Schiaretti

Contatti	E-mail/Pec: uostipendiecompensi@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. E' possibile usufruire del servizio anche tramite applicazione Microsoft Teams
	Tel. : 0521 034438
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Rimborsi spese di trasferta a personale	
Referente per il servizio	Rosa Pascarelli
Contatti	E-mail/Pec: uostipendiecompensi@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. E' possibile usufruire del servizio anche tramite applicazione Microsoft Teams
	Tel. : 0521 034041
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

29. Servizio gestione attività del servizio civile

Destinatari Strutture interne, Altre Persone Giuridiche, Cittadini

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto amministrativo ai bandi per la selezione di operatori volontari da impiegare in progetti afferenti a programmi di intervento di Servizio civile universale da realizzarsi in Ateneo
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale- Personale e Organizzazione, U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione
Responsabile amministrativo U.O.	Stefano Ollari
Referente per il servizio	Stefano Ollari
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: perstecamm@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00.
	Tel. : 0521 034136
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158023
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

30. Servizio Prevenzione e Protezione

Destinatari Studenti, Docenti a Contratto, Collaboratori, Aziende, Enti del territorio, Scolaresche, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione.
Struttura Organizzativa	Direzione Generale - U.O. Ambiente, Sostenibilità e Sicurezza (Prevenzione e Protezione)
Responsabile amministrativo U.O.	Filippo Merusi
Referente per il servizio	Filippo Merusi
Modalità di erogazione	On line e presenza
Contatti	E-mail/Pec: spp@unipr.it
	Accesso al pubblico: Informazioni sul personale, contatti e sedi del servizio di prevenzione e protezione sono reperibili ai seguenti link: https://www.unipr.it/node/29326 https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/223095
	Tel.: 0521 905489 – 0521 905576 – 0521 905539 – 0521 906161 – 0521 906064
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 31/A - Campus
Link utili	https://www.unipr.it/spp
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si
Efficacia	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione

31. Protocollo e Gestione Documentale

Destinatari Futuri Studenti, Studenti. Alumni et Amici. Docenti a Contratto, Collaboratori, Aziende, Enti del territorio, Altre Persone Giuridiche, Futuri dipendenti o collaboratori, Cittadini, Studiosi ed esperti, Enti Pubblici e Privati, Altre Università ed enti di ricerca, Ordini professionali

Descrizione del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Ricezione e registrazione della corrispondenza indirizzata all'ateneo (documenti analogici e digitali). • Supporto informativo a coloro che intendono inoltrare corrispondenza all'Ateneo e sue articolazioni.
Struttura Organizzativa	Direzione Generale
Referente per il servizio	Biancamaria Camizzi
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: protocollo@unipr.it – protocollo@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 17.00 Informazioni di dettaglio sul servizio nonché sugli orari, recapiti telefonici ed mail del personale sono reperibili al link: https://www.unipr.it/titulus
	Tel. : 0521 034611 – 0521 034208 – 0521 034610
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/titulus
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email, PEC, posta a mano, posta tradizionale)
Tempestività	Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi dalla ricezione
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	Si/no	si
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione

Università di Parma
Via dell'Università, 12 – 43121 Parma
<http://www.unipr.it>