



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

CARTA DEI SERVIZI

Edizione: 2025

(aggiornamento della Carta Servizi 2024)

Approvata dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità in data 16/04/2025 e 17/09/2025

INDICE

PREMESSA	1
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 Supporto Studenti internazionali	4
1.3 Mobilità internazionale degli studenti	6
1.4 Gestione dei tirocini	9
1.5 Student Card	11
2. Servizi per il Diritto allo studio	13
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	13
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	15
2.3 Associazionismo studentesco	17
3. Servizio Orientamento studenti	19
3.1 Orientamento e Job Placement	19
3.2 Progetto IDEA	22
3.3 Progetto CORDA	24
4. Accoglienza e assistenza alloggio	26
5. Inclusione	29
5.1 Servizio inclusione	29
5.2 Counseling psicologico	31
6. Servizi per la Didattica post-laurea	33
6.1 Gestione carriere studenti post laurea	33
6.2 Esami di Stato	36
7. Servizi per la formazione degli Insegnanti	38
TERZA MISSIONE – IMPATTO SOCIALE	40
8. Welcome Office del Tecnopolo Parma	40
9. Servizi di Public Engagement	42
10. Fundraising e crowdfunding	43
11. Erogazioni liberali	44
12. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)	46
13. Archivio Storico	51
14. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione	53
15. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”	56
16. Prestazioni sanitarie e veterinarie	58
16.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	58
16.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	60

17. Polo per l'infanzia	62
18. Biblioteche - Accesso e consultazione	64
19. Biblioteche - Prestito esterno	68
20. Biblioteche - Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	71
21. Biblioteche - Information literacy	75
22. Biblioteche - Informazioni bibliografiche e reference	78
SERVIZI AMMINISTRATIVI	81
23. Utilizzo degli Spazi universitari	81
24. Sicurezza di Ateneo	83
25. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	85
26. Rapporti con il sistema sanitario	87
27. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	89
28. Servizi informatici	93
29. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo , dei prestatori d'opera autonoma dei Contrattisti di ricerca e dei Borsisti di ricerca	95
30. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto, Rinnovi/proroghe, chiamate dirette e gestione carriera degli assegnisti di ricerca	98
31. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	101
32. Servizio gestione attività del servizio civile	103
33. Servizio Prevenzione e Protezione	105
34. Protocollo e Gestione Documentale	107

PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Parma, approvata per la con D.R. n. 1952/2021, aggiornata annualmente previa approvazione da parte della Commissione Performance e Qualità, rappresenta lo strumento attraverso cui l'Ateneo individua e presenta i servizi offerti all'utente, definendo altresì le dimensioni ritenute rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi. 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 anche 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. 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.

Nel sito web di Ateneo, nella sezione amministrazione trasparente -servizi erogati - **[rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati](#)**, sul finire del 2024, è stato attivato il **[Cruscotto delle customer satisfaction](#)** nel quale è possibile consultare i risultati, ritenuti di particolare significato per l'utenza, delle indagini di customer satisfaction dei servizi della Carta dei servizi.

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](#)**.

Il monitoraggio degli standard di qualità viene effettuato annualmente al 31 dicembre dell'anno precedente. La fase di monitoraggio, da nostre linee guida, inizia nel mese di gennaio dell'anno successivo e si conclude entro il mese di maggio.

L'aggiornamento della carta dei servizi viene approvato dalla Commissione Pianificazione, Performance e Qualità e pubblicato sul sito web di Ateneo di norma entro il mese di maggio di ogni anno.

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 2025

La Carta dei Servizi 2025 presenta molteplici novità rispetto all'edizione precedente. Le revisioni alla struttura organizzativa e al funzionigramma di Ateneo, intervenute nel corso del 2024 (delibere CdA n. 260 del 27 maggio 2024 e n. 383 del 25 luglio 2024), collegate in particolare alla mappatura e ottimizzazione dei processi promosse dal PIAO, a cui si aggiunge l'attivazione del nuovo servizio legato al Polo per l'infanzia, sono state l'occasione per rinnovare il documento attraverso una razionalizzazione dei macro-ambiti di riferimento delle categorie di servizio e una maggior risalto ad alcuni servizi, in virtù delle loro peculiarità evidenziate dalla presenza di specifiche indagini di customer satisfaction.

Per alcune schede si è reso inoltre necessario aggiornare le informazioni in esse contenute, in quanto rese obsolete, anche a seguito di variazioni nella titolarità delle posizioni organizzative con incarichi di responsabilità delle Unità Organizzative, o perché, durante la fase di monitoraggio, sono emersi spunti migliorativi recepiti in fase di aggiornamento.

Oggetto dell'aggiornamento	Modifiche
Macro ambito	• “Didattica e servizi agli studenti” diventa “Servizi agli studenti”; • “Terza Missione” e “Biblioteche” si accorpano nell'unico macro ambito “Terza missione e impatto sociale” per dare anche evidenza del ruolo sociale dei servizi raccolti. Si passa da 4 a 3 macro-ambiti di riferimento per le categorie di servizio
Categorie di servizio	• Da 31 categorie di servizio si è passa a 34 categorie di servizio, fermo restando che alcune categorie di servizio sono in rapporto 1:1 con i servizi, mentre altre categorie stanno in rapporto 1: n con i singoli servizi; • la categoria 4 . Accoglienza e inclusione”, che includeva due servizi: 4.1 Assistenza alla ricerca di alloggio e 4.2 Supporto agli studenti in difficoltà, si suddivide in 4. Accoglienza e assistenza alloggio e 5. Inclusione.
Servizi	• Si aggiunge il servizio “17. Polo per l'infanzia”. • La “1.2 Mobilità studentesca” si suddivide in “1.2 Supporto studenti internazionali” e “1.3 Mobilità internazionale degli studenti”; • “2.2 Collaborazioni a tempo parziale e associazionismo studentesco” si suddivide in “2.2 Collaborazioni a tempo parziale” e “2.3 Associazionismo studentesco”; • 3.2 Progetti CORDA e IDEA si suddivide in “3.2 Progetto CORDA” e “3.3 Progetto IDEA.

	All'interno della categoria "5. Inclusione" alla scheda servizio "5.1 Supporto agli studenti in difficoltà" si aggiunge la scheda "5.2 Counseling psicologico" Si passa da 40 a 45 servizi (schede servizio)
Informazioni di carattere generale del servizio	Aggiornamento delle denominazioni delle Aree dirigenziali e delle strutture organizzative coinvolte nei processi di revisione organizzativa e al funzionigramma. L'Area Didattica, internazionalizzazione e servizi agli studenti è stata ribattezzata Area Didattica e Servizi agli studenti, l'Area Terza Missione è diventata Area Rapporti con la società, la U.O. Internazionalizzazione è diventata U.O. Accoglienza, mobilità e studenti internazionali ecc... Aggiornamento, ove necessario, dei nominativi dei responsabili dei servizi, 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.

In occasione della riunione della Commissione Pianificazione Performance e Qualità del 16 aprile 2025 si è inoltre dato atto dell'avvio del **progetto di digitalizzazione della Carta dei Servizi**, finalizzato ad aumentare la fruibilità del documento e rendere più snelle e tempestive le fasi di aggiornamento e monitoraggio degli standard di qualità.

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 e Servizi agli Studenti - U.O. Carriere Studenti
Responsabile amministrativo U.O.	Simona Tosi
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/segreteriestudenti https://www.unipr.it/esse3-segreteria-online
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/segreteriestudenti
	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/segreteriestudenti
	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	In attesa di nomina
Referente per il servizio – Corsi di	Claudia Ciulli

Laurea delle Professioni Sanitarie e di Scienze Motorie	
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.medicina@unipr.it ; helpdesk.studenti@unipr.it ; Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/segreteriestudenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309 Tel.: 0521 033700 Indirizzo: Parma, Via Volturmo, 39
Ambito ingegneristico e architettonico	
Referente per il servizio	In attesa di nomina
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.ingarc@unipr.it ; helpdesk.studenti@unipr.it Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/segreteriestudenti 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/segreteriestudenti per appuntamenti: https://www.unipr.it/node/28309 Tel.: 0521 032604 Indirizzo: Parma, Via del Taglio, 10
Ambito economico	
Referente per il servizio	In attesa di nomina
Contatti	e-mail/Pec: segreteria.economia@unipr.it ; helpdesk.studenti@unipr.it ; Accesso al pubblico: https://www.unipr.it/segreteriestudenti 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/segreteriestudenti 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/segreteria 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 6 (email/PEC, sportello in presenza, teams, telefono, sistema di helpdesk, pagina personale Esse3)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del responsabile Pec: titulus/Aruba Telefono: database Helpdesk: statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 95%	Sito web
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)	Risultati questionario Good Practice – servizi di segreteria

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Servizi di segreteria"

1.2 Supporto Studenti internazionali

Destinatari Futuri studenti, Studenti

Descrizione del Servizio	Procedure di ammissione e orientamento degli Studenti internazionali “degree-seeking” verso le modalità di accesso ai corsi di studio (corsi di Laurea, Laurea Magistrale, Laurea Magistrale a Ciclo Unico e Corsi Singoli).
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale - Didattica e Servizi agli Studenti - U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti internazionali
Responsabile amministrativo U.O.	Elena Raschiani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	Studenti e studentesse internazionali: https://www.unipr.it/node/100498
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Referente per il servizio	Veronica Filippi
Contatti	e-mail/Pec: admissions@unipr.it
	Accesso al pubblico: Calendario: Gennaio - Dicembre Orario del Servizio: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Per aggiornamenti e dettagli consultare la pagina dedicata al link: https://www.unipr.it/sportello-studenti-internazionali
	Tel.: 0521 034203
	Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 3

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, teams, sportello, telefono)	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC Presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. anche attraverso TimeWeb Telefono: database interno Teams: registro chiamate e riunioni MS Teams e controllo interno da parte responsabile U.O.

Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: controllo da parte del responsabile sul portale Aruba PEC
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito web Il menu “Internazionale” del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti Internazionali. I contenuti sono aggiornati in tempo reale per ogni bando e/o iniziativa pubblicata dalla U.O.
Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO	Volume di richieste gestite rispetto al totale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione

1.3 Mobilità internazionale degli studenti

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

Descrizione del Servizio	Il Servizio riguarda i seguenti ambiti: • Mobilità internazionale in ingresso (incoming): supporto gestionale ed organizzativo 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 (outgoing): supporto gestionale ed amministrativo necessario a garantire la corretta pianificazione, organizzazione ed implementazione 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 e Servizi agli Studenti - U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti internazionali
Responsabile amministrativo U.O.	Elena Raschiani
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/node/109133 https://www.unipr.it/node/109230
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; bip@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/109133 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; bip@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 pagina dedicata alle opportunità per studenti italiani al link: https://www.unipr.it/node/109230 Tel.: 0521 034203 Indirizzo: Parma, P.le San Francesco, 2

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, teams, sportello, telefono)	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: titulus Presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. anche attraverso TimeWeb Telefono: database interno Teams: registro chiamate e riunioni MS Teams e controllo interno da parte responsabile U.O.
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Email: controllo interno da parte del responsabile su tutte le liste di posta condivise con lo staff PEC: titulus
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito web Il menu "Internazionale" del portale di Ateneo è gestito direttamente dalla U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti Internazionali. I contenuti sono aggiornati in tempo reale per ogni bando e/o iniziativa pubblicata dalla U.O.
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)	Risultati questionario Good Practice – internazionalizzazione

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Servizi di internazionalizzazione”

1.4 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	Gestione delle procedure per l'attivazione di: • 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 e Servizi agli Studenti – U.O. Tirocini
Responsabile amministrativo U.O.	Simona Tosi
Modalità di erogazione	online e telefonica
Link utili	• 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 / protocollo@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Telefonicamente nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle 09:30 alle 11:30. In Teams, 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 / protocollo@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Telefonicamente nei giorni di mercoledì e venerdì dalle 09:30 alle 11:30

	In Teams, previo appuntamento tramite e-mail da inviare a tirocinipostlaurea@unipr.it (indicando nell'oggetto "Richiesta di appuntamento per tirocinio extracurricolare"). 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, Teams, telefono)	Email/Teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 95%	Sito web
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)	Risultati questionario Good Practice (tirocini extracurricolari). Risultati rilevazione didattica (tirocini formativi)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (a.a. per tirocini curriculari)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Servizio "Job Placement". Rilevazione studenti per tirocini curriculari (domanda 15. Dal punto di vista organizzativo e logistico, sei soddisfatto dell'organizzazione del servizio tirocini da parte del tuo Ateneo?)

1.5 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 e Servizi agli Studenti con il supporto dell'Area Sistemi informativi
Responsabile amministrativo U.O.	Simona Tosi
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: studentcard@unipr.it Numero verde Unipr (URP): 800 904084 (filtro per referenti)
	Accesso al pubblico: *L'erogazione del servizio (consegna della student card) con attività di sportello è prevista solo per gli studenti con residenza/domicilio all'estero. Per gli altri studenti la student card è trasmessa a mezzo posta.

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte Dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email, sportello*, numero verde)	Email/sportello: controllo interno da parte del Responsabile Telefono (numero verde): database
Tempestività	Tempo medio di rilascio del tesserino (dalla richiesta Unipr al tesoriere)	Giorni lavorativi	21	Database Esse3
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito Web

Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	a) Database interno (statistiche di sistema dell'helpdesk interno studentcard@unipr.it) b) Database Esse3
------------------	--	---	------	---

* L'attività di sportello è prevista solo per gli studenti con residenza/domicilio all'estero

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
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 e Servizi agli Studenti - U.O. Contributi e Diritto allo Studio
Responsabile amministrativo U.O.	–
Modalità di erogazione	online
Referente	Chiara Ollari
Contatti	e-mail/Pec: sertasse@unipr.it - sett.contributidirittoallostudio@pec.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/importi-di-tasse-e-contributi
	Tel.: 0521 034090
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
Link utili	https://www.unipr.it/node/30625
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello- teams, telefono, sistema helpdesk)	Email/teams/sportello on line: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database Helpdesk: statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile

Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito Web
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)	Risultati questionario Good Practice

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
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	Collaborazioni a tempo parziale: gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca per svolgimento di attività di collaborazione a tempo parziale (150ore)
Struttura Organizzativa	Area - Didattica e Servizi agli Studenti -U.O. Contributi e Diritto allo Studio
Responsabile amministrativo UO	-
Referente	Michele Ghinelli
Modalità di erogazione	online e presenza
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Contatti	E- mail: 150ore@unipr.it ; Pec: sett.contributidirittoallostudio@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Martedì e Giovedì h. 9.00 – h. 13.00 Sportello in presenza su appuntamento da concordare tramite mail. Per aggiornamenti e maggiori dettagli sulle collaborazioni a tempo parziale consultare la sezione: https://www.unipr.it/collaborazione-tempo-parziale
	Tel.: 0521 034035
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
Link utili	https://www.unipr.it/borse-studio-agevolazioni

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/ PEC, sportello, Teams, telefono)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	3 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	95%	Sito Web

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)	Risultati questionario Good Practice
------------------	--	-----------------	--	--

Standard di qualità

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

2.3 Associazionismo studentesco

Utenti Studenti, Associazioni studentesche

Descrizione del Servizio	Promozione di attività culturali e sociali da parte di Organismi e Associazioni studentesche
Struttura Organizzativa	Area - Didattica e Servizi agli Studenti -U.O. Contributi e Diritto allo Studio
Responsabile amministrativo UO	-
Referente	Michele Ghinelli
Modalità di erogazione	online e presenza
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Link utili	https://www.unipr.it/borse-studio-agevolazioni
Contatti	E- mail: associazioni@unipr.it ; Pec: sett.contributidirittoallostudio@pec.unipr.it
	Accesso al pubblico: Martedì e Giovedì h. 9.00 – h. 13.00 Sportello in presenza su appuntamento da concordare tramite mail. Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata al link utile sotto riportato
	Tel.: 0521 034035
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
Link utili	https://www.unipr.it/finanziamento-associazioni

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/ PEC, sportello, Teams, telefono)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	3 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	95%	Sito Web

Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
------------------	--	---	------	---

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione per l'attività di supporto all'associazionismo studentesco

3. Servizio Orientamento studenti

3.1 Orientamento e Job Placement

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

Descrizione del Servizio	Tale servizio è fornito agli studenti degli Istituti secondari superiori, agli studenti iscritti ai corsi studio e ai laureati, nelle fasi di transizione dalla scuola all'università e dalla formazione universitaria al lavoro. • 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 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	• 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: orienta@unipr.it Pec: protocollo@pec.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: placement@unipr.it Pec: protocollo@pec.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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Email/Sportello/teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito web
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)	Risultati questionario Good Practice

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
---	----------------

Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

Questionari relativi al progetto Good Practice –
Sezione “Orientamento” (Studenti primo anno)-
Sezione “Job Placement” (Studenti anni successivi)

3.2 Progetto IDEA

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Uffici Scolastici, Scuole di secondo grado, docenti delle scuole

Descrizione del Servizio	Il progetto IDEA (Integrazione Didattica per Esercitazioni Assistite) è un’iniziativa di raccordo tra sistema scolastico e universitario attraverso attività formative a docenti della scuola secondaria, selezionati tramite bando, che svolgeranno in seguito esercitazioni e tutoraggio (didattica integrativa) agli studenti universitari dei primi anni dei corsi di laurea. Il servizio include la gestione dei provvedimenti relativi al progetto IDEA. Nello specifico: gestione della convenzione con gli Istituti scolastici regionali, gestione del bando per la selezione dei docenti delle scuole superiori, gestione delle pratiche amministrative-contabili e dei contratti con i docenti selezionati.
Strutture Organizzative	• Area - Didattica e Servizi agli Studenti – U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità; • Dipartimento di Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche (Dip.to SMFI) - struttura coordinatrice del progetto. • Dipartimento partecipante per la parte umanistica: Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali (DUSIC)
Responsabile amministrativo U.O.	Maria Grazia Dallatana (Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche) responsabile dei procedimenti amministrativi (bandi e pagamenti); Sara Buffetti (Dipartimento di Discipline Umanistiche Sociali e delle Imprese Culturali) responsabile dei procedimenti amministrativi (bandi);
Coordinatori del progetto	• Prof. Marino Belloni (Coordinatore ambito scientifico e responsabile fondi, afferente al Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche) • Prof.ssa Laura Madella (Coordinatore del progetto per l’ambito umanistico, afferente al Dipartimento di Discipline Umanistiche Sociali e delle Imprese Culturali)
Referenti	• Tiziana Naddeo - Claudia Buga (Dipartimento di Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche); • Valentina Galeotti (Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali)
Modalità di erogazione	In presenza e online
Contatti	e-mail: smfi.amministrazione@unipr.it PEC: DipScienzeMFI@pec.unipr.it parte umanistica: dusic@unipr.it PEC: DipDisciplineUmanistiche@pec.unipr.it Accesso al pubblico: Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. Tel: 0521 905296 (parte scientifica) – 0521902542/904133 (parte umanistica) Indirizzo: Parco Area delle Scienze 53/A – Campus Universitario – 43124 Parma (Dip.To SMFI) Strada Massimo D’Azeglio n. 85 – 43125 Parma (DUSIC)
Link utili	• https://www.unipr.it/ • https://smfi.unipr.it/didattica/idea • https://dusic.unipr.it/didattica/progetto-idea
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	Database interno
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	5	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	2	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

3.3 Progetto CORDA

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Uffici Scolastici, Scuole di secondo grado, docenti delle scuole

Descrizione del Servizio	Il progetto CORDA (Cooperazione per l'Orientamento e la Riduzione delle Difficoltà di Accesso) è un'iniziativa di orientamento per gli studenti dell'ultimo anno di Scuola superiore. Il servizio include la gestione dei provvedimenti relativi al progetto CORDA. Nello specifico: gestione delle convenzioni con le scuole, rapporti informativi con le scuole superiori, attività amministrativa-contabile connessa ai pagamenti (scuole e premi agli studenti).
Strutture Organizzative	• Area - Didattica e Servizi agli Studenti – U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, U.O. Orientamento e Job Placement (contatti con le scuole), U.O. Contributi e Diritto allo Studio (pagamenti studenti) • Dipartimento di Scienze Matematiche Fisiche e Informatiche (Dip.to SMFI) - struttura coordinatrice dei progetti. • Dipartimento partecipante per la parte umanistica: Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali (DUSIC)
Responsabile amministrativo U.O.	Maria Grazia Dallatana (Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche) responsabile dei procedimenti amministrativi (bandi e pagamenti); Sara Buffetti (Dipartimento di Discipline Umanistiche Sociali e delle Imprese Culturali) responsabile dei procedimenti amministrativi (bandi);
Coordinatore del progetto	Prof. Giampiero Palatucci (Coordinatore ambito scientifico e responsabile fondi, afferente al Dip.to SMFI) Prof.ssa Michela Canepari (Coordinatore del progetto per l'ambito umanistico, afferente al DUSIC).
Referenti	• Stefania Banderini (Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche) • Sara Buffetti (Dipartimento di Discipline Umanistiche Sociali e delle Imprese Culturali)
Modalità di erogazione	In presenza e online
Contatti	e-mail: smfi.amministrazione@unipr.it PEC : DipScienzeMFI@pec.unipr.it parte umanistica: dusic@unipr.it -PEC: DipDisciplineUmanistiche@pec.unipr.it Accesso al pubblico: Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. Tel: 0521 905296 (ambito scientifico) – 0521902542/904133 (ambito umanistico) Indirizzo: Parco Area delle Scienze 53/A – Campus Universitario – 43124 Parma (Dip.To SMFI) Strada Massimo D’Azeglio n. 85 – 43125 Parma (DUSIC)
Link utili	• https://www.unipr.it/ • http://www.unipr.it/corda
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	Database interno
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	5	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	2	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

4. Accoglienza e assistenza alloggio

Destinatari Futuri studenti, Studenti, Ricercatori, Docenti, Ospiti internazionali di altre Università ed enti di ricerca.

Descrizione del Servizio	Il servizio intende favorire il pieno inserimento delle persone che entrano a far parte della comunità universitaria siano studenti, docenti, ricercatori o altre figure, attraverso: ○ orientamento e assistenza al fine del reperimento di un alloggio; gestione della "vetrina alloggi" e di altre analoghe piattaforme dedicate al supporto della ricerca di un alloggio; ○ rapporti con Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ER.GO) connesse alle opportunità alloggiative a favore della utenza europea ed internazionali; ○ supporto per l'ottenimento del codice fiscale emesso dall'Agenzia delle Entrate; ○ gestione delle pratiche di accoglienza per personale docente e ricercatori internazionali. Supporto alla predisposizione della documentazione e facilitazione delle richieste di visto per l'Italia e delle richieste di emissione / rinnovo del permesso di soggiorno in collaborazione con CIAC onlus. L'attività di tipo informativo , soprattutto nei confronti dei futuri studenti, viene svolta anche dal ParmaUniverCity Infopoint (v. scheda Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno)
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale - Didattica e Servizi agli Studenti - U.O. Accoglienza, Mobilità e Studenti internazionali (Welcome, Mobility and International Students Unit)
Responsabile amministrativo U.O.	Elena Raschiani
Modalità di erogazione	online e presenza
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Accoglienza studenti e ospiti internazionali	
Referente per il servizio	Francisco Fantini
Contatti	E-mail/Pec: welcome@unipr.it
	Tel.: 0521 034203
	Accesso al pubblico: Calendario: Gennaio - Dicembre Orario del Servizio: tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 12:00 – Per lo sportello internazionale: tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 Permesso soggiorno: su appuntamento. Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 12:00. Per aggiornamenti e dettagli consultare la <u>pagina dedicata</u> al link: https://www.unipr.it/sportello-studenti-internazionali https://www.unipr.it/node/107083 (servizi di accoglienza per studenti e studentesse NON-UE)
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 3
Altri contatti	ParmaUniverCity Infopoint: 0521904081 (Welcome point matricole)

Link utili	• I servizi di accoglienza dell'Ateneo: link https://www.unipr.it/node/105031 • https://www.unipr.it/internazionale
Assistenza alloggio	
Referente per il servizio	Francisco Fantini
Contatti	E-mail/Pec: welcome@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> al link: https://www.unipr.it/trovarealloggio
	Tel.: 0521 034203
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 2
Link utili	https://www.unipr.it/node/105031 vetrina alloggi: https://servizi ergo.er-go.it/vetrina/vetrina.php?ateneo=PR

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, sportello, telefono)	Email/presenza: controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web
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 –	Risultati questionario Good Practice,

			servizi -erogati – rilevazioni customer	
--	--	--	---	--

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice. Sezione “Diritto allo studio” (domanda 1) In via di definizione per il servizio accoglienza

5. Inclusione

5.1 Servizio inclusione

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Comunità universitaria (nella comunità universitaria sono inclusi personale docente, personale tecnico amministrativo, docenti a contratto e collaboratori)

Descrizione dei Servizi	Gestione delle attività amministrative e di orientamento per l'inclusione, i diritti delle persone con disabilità, invalidità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), Bisogni Educativi Speciali (BES), ADHD, spettro autistico, in trans e, più in generale, in difficoltà.
Struttura Organizzativa	Centro Accoglienza e Inclusione -C.A.I.- U.O. Coordinamento
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Carla Sfamurri
Link utili	• http://cai.unipr.it/ • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942 • http://cai.unipr.it/it/le-eli-che/42/
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Referente	Elisabetta Balotta
Modalità di erogazione	online e in presenza previo appuntamento/prenotazione
Contatti	E-mail: cai@unipr.it Pec: cai@pec.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/it/le-eli-che/42/
	Tel.: 0521 034049, 0521 034782, 0521 035196, 0521 032034
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 2

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza*,telefono) *su appuntamento	Email/presenza: controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari Pec: Titulus Telefono: database

Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O. considerando anche gli esiti della gestione reclami

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

5.2 Counseling psicologico

Destinatari Futuri Studenti, Studenti, Comunità universitaria (nella comunità universitaria sono inclusi personale docente, personale tecnico amministrativo, docenti a contratto e collaboratori)

Descrizione dei Servizi	Supporto a tutti coloro che mostrino difficoltà dipendenti dal contesto accademico (di studio o di lavoro) e/o personale.
Struttura Organizzativa	Centro Accoglienza e Inclusione -C.A.I. - U.O. Coordinamento
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Carla Sfamurri
Link utili	• http://cai.unipr.it/ • https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Referente	Claudia Cotti
Modalità di erogazione	online e presenza in due sedi (presso CAI e presso Centro S. Elisabetta), previo appuntamento scrivendo all'indirizzo email riportato nei contatti.
Contatti	E-mail: 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/it/counseling-psicologico/140/
	Tel.: 0521 034078 - 034080 — 906546 (Campus)
	Indirizzo: Parma, Piazzale San Francesco, 2

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza*,telefono) *su appuntamento	Email/presenza: controllo interno da parte del Responsabile, banca dati Starweb Solari Pec: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O.
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a	Si/no	si	Sito web

	contatti, sedi e servizi			
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile U.O. considerando anche gli esiti della gestione reclami

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario di fine percorso counseling psicologico*

*gli esiti del questionario, dall'annualità 2024, sono pubblicate nel Cruscotto delle customer satisfaction, sul portale amministrazione trasparente.

6. Servizi per la Didattica post-laurea

6.1 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 dei Servizi	I servizi per la didattica post laurea comprendono i seguenti ambiti: • <u>Studenti delle scuole di specializzazione:</u> 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; • <u>Studenti dei corsi di Master e Corsi di Perfezionamento:</u> procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi, domande di rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene; • <u>Studenti dei corsi di Dottorato:</u> 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 e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream
Responsabile amministrativo U.O.	Sonia Rizzoli
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	• 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, P.le San Francesco, 3
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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, teams, Esse3 telefono)	Email/Sportello: controllo interno da parte del Responsabile Pec: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni	Fonte dati interna su monitoraggio del responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	in via di definizione	in via di definizione	nd

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
---	----------------

Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

Studenti dottorato: Progetto Good Practice, questionario Anvur AVA3 per studenti dottorato (dal 2024).

Studenti master e studenti scuole di specializzazione: in via di definizione.

6.2 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 e Servizi agli Studenti -U.O. Carriere Studenti
Responsabile amministrativo U.O.	Simona Tosi
Referente	Giuseppe Dodi
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail: esamidistato@unipr.it Pec: protocollo@pec.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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, teams,telefono)	Email/teams/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato (in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile)
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito Web
Efficacia	Volume di richieste	%	100%	Valore autodichiarato (in base a regole

	gestite* rispetto al totale *soddisfacendo i bisogni dell'utente			interne operative consolidate orientate alla soddisfazione dell'utenza, monitorate dal Responsabile U.O. e sulla base dell'analisi reclami)
--	---	--	--	---

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

7. Servizi per la formazione degli 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 La formazione per insegnanti include: percorsi abilitanti (PF60, Corsi di specializzazione per il sostegno), Didattica Innovativa e Formazione permanente
Struttura Organizzativa	• Centro Multidisciplinare per la Formazione degli Insegnanti e l'Innovazione Didattica – CEFID (corsi attivi dall'a.a. 2023/2024) • Area - Didattica e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream (corsi attivi fino all'a.a. 2022/2023)
Coordinatore CEFID	Prof. Michele Daloiso
Responsabile amministrativo	Giuditta Diroma (CEFID) Sonia Rizzoli (U.O. Formazione Post Lauream per i corsi fino all'a.a. 2022/2023)
Referente per il servizio	Giuditta Diroma (per i corsi attivati dall'a.a.2023/2024) Anna Vignali (per i corsi attivi fino all'a.a. 2022/2023)
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: cefid@unipr.it / cefid@pec.unipr.it, fit@unipr.it (solo per i corsi fino all'a.a. 2022/2023) Per informazioni sui percorsi abilitanti per insegnanti PF60 scrivere a: formazione.scuola@unipr.it Per informazioni sui corsi di specializzazione per il sostegno scrivere a: cssostegno@unipr.it Accesso al pubblico: Orari di apertura: Lunedì-Venerdì 9:00-13:00 Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata al link utile sotto riportato Tel: 0521 902360 (corsi attivi dall'a.a. 2023/2024), 0521 033708 (corsi attivi fino a.a. 2022/2023) – Indirizzo: Via M. D'Azeglio, 85 - 43125 Parma (CEFID) P.le San Francesco, 3 (U.O. Formazione Post Lauream – per corsi attivi fino al a.a.2022/2023)
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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Email/Sportello/teams: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 100%	Sito web
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	in via di definizione	in via di definizione	nd

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione (prima erogazione 2025)

TERZA MISSIONE – IMPATTO SOCIALE

8. 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 l'Hub Talenti di Parma gestito da ART-ER.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Ricerca e Valorizzazione, 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 905036
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze – Pad. 27 (Campus Universitario)
Link utili	• 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/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	Database interno
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 10	Sito web Unipr e sito web del Tecnopolo di Parma
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

9. 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 – Rapporti con la Società, U.O. Rapporti con il Territorio, Sport e Public Engagement
Responsabile amministrativo U.O.	Magda Gandolfi
Referente	Barbara Rondelli
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 034260 - 0521 904007 – 0521 904084
	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	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, banca dati Startweb Solari
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario da compilare online

10. 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– Rapporti con la Società - U.O. Rapporti con il Territorio, Sport e Public Engagement
Responsabile amministrativo U.O.	Magda Gandolfi
Referente per il servizio	Barbara Rondelli
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 034260 - 0521 904007 – 0521 904084
	Indirizzo: Parma, Via Università 12
Link utili	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	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	Controllo interno da parte del Responsabile UO, Startweb Solari
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via e-mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3	Controllo interno da parte del Responsabile UO
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine web dedicate al servizio	Numero di aggiornamenti l'anno	≥ 3	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile UO

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

11. 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. 57 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.	Rosita Porpiglia
Referente per il servizio	Avv. Maria Galante
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 904167 - 034678
	Indirizzo: Parma, Via Università 12
Link utili	• https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158999 • https://www.unipr.it/node/13415 (Funzionigramma di Ateneo) • https://www.unipr.it/node/16967 (Donazioni all'Università di Parma)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	Controllo interno da parte di tutto il personale afferente alla UO
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute	Numero giorni lavorativi a settimana	3	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O che prevedono, di norma, un monitoraggio giornaliero

Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni utili	Si/no	si	sito web/carta dei servizi
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

12. 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, pubblico proveniente da altre province

Descrizione dei Servizi	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: • 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.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale – Rapporti con la Società, U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico
Responsabile amministrativo U.O.	Lorenza Morisi
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: Inibito da agosto 2023 e fino al termine dei lavori legati al PNRR 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
Collezione Anatomico- Veterinaria	
Direttore scientifico	Prof. Ferdinando Gazza
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: museo.anatomicoveterinario@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura dal lunedì al venerdì ore 15-17:30. Ingresso gratuito, visite guidate su prenotazione

	Tel.: 0521 902640
	Indirizzo: Parma, Via del Taglio, 10
Link utili	https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-anatomico-veterinaria/ www.sma.unipr.it
Collezione di Informatica e Matematica	
Direttore Scientifico	Prof. Federico Bergenti
Referente per il servizio	Nicola Franchini
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	https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-di-matematica-e-informatica/ ; www.sma.unipr.it
Collezione di Mineralogia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Luciana Mantovani
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: museo.mineralogia@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da lunedì a giovedì dalle 8.30 alle 18.30; venerdì dalle 8.30 alle 12.30 Ingresso gratuito. Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 905340
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 157/A
Link utili	https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-di-mineralogia/ www.sma.unipr.it
Collezione di Paleontologia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Paola Monegatti
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: museo.paleontologico@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da lunedì a giovedì dalle 8.30 alle 18.30; venerdì dalle 8.30 alle 12.30 Ingresso gratuito Visite guidate su prenotazione
	Tel.: 0521 903643 – 0521 905367
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 157/A
Link utili	https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-di-paleontologia/ www.sma.unipr.it
Museo di Storiografia Naturalistica	

Direttore scientifico	Prof. Davide Persico
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: musnat@unipr.it
	Accesso al pubblico: Il museo è chiuso da agosto 2023 e sino alla fine dei lavori PNRR
	Tel.: 0521 903430 (call center)
	Indirizzo Via Università, 12 - 43121 Parma (sede storica)
Link utili	https://www.sma.unipr.it/it/museo-di-storiografia-naturalistica/ www.sma.unipr.it
Collezione di Biomedicina Lorenzo Tenchini	
Direttore scientifico	Prof. Fulvio Barbaro
Referente per il servizio	Nicola Franchini
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	• www.sma.unipr.it; • https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-di-biomedicina/
Collezione di Fisica Macedonio Melloni	
Direttore scientifico	Prof. Roberto De Pietri
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: museo.melloni@unipr.it
	Accesso al pubblico: Collezione temporaneamente chiusa causa lavori edili
	Tel.: 0521 905259
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze, 7/A
Link utili	www.sma.unipr.it https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-melloni/
Collezione di Cristallografia	
Direttore scientifico	Prof.ssa Alessia Bacchi
Referente per il servizio	Nicola Franchini
Contatti	e-mail/Pec: museo.cristalli@unipr.it
	Accesso al pubblico: Apertura da martedì a venerdì ore 9.00 – 18.00
	Entrata gratuita
	Visite guidate per scolaresche e gruppi su prenotazione.

	Tel.: . 0521 905432
	Indirizzo: Parma Parco Area delle Scienze, 17/A
Link utili	www.sma.unipr.it https://www.sma.unipr.it/it/museo-diffuso-delle-scienze/collezione-di-cristallochimica/

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico	Giorni/settimana	4	Database interno, Startweb Solari
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email, web e social	Numero giorni lavorativi	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	Sito web
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorni Lavorativi	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100	Valore autodichiarato sulla base dell'esito del monitoraggio e dell'analisi effettuata dal responsabile UO attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (email, questionari cartacei e mediante qr code, guestbook eventi,

				social, gestione reclami)
Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità			Annuale	
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti			Questionario da compilare online tramite QRcode	

13. 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– Rapporti con la Società, U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico
Responsabile amministrativo U.O.	Lorenza Morisi
Referente per il servizio	Maria Grazia Perazzo
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/pec: archiviosistorico@unipr.it
	Accesso al pubblico: In presenza, e-mail, telefono. Erogazione dei servizi in presenza su prenotazione.
	Tel.: 0521 034122
	Indirizzo: Parma, Parco Area delle Scienze Pad. 19 area Food (archivio -sala consultazione)
Link utili	https://www.universitasparmensis.unipr.it/archivio-storico/15/
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	2	Database interno, Startweb Solari
	Orario di apertura al pubblico settimanale	Ore/settimana	16	Database interno
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	Giorno lavorativo	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile UO
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giorno lavorativo	2	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e

				monitorate dal responsabile UO
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Si	Carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	%	100%	Valore autodichiarato dal responsabile U.O. attraverso sistemi di rilevazione eterogenei (customer satisfaction, esiti della gestione reclami.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario da compilare online tramite link

14. 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	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. • 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/
	Anche da app : CSACInApp, gratuita, per Android e IOS
	Tel.: 0521 033649
Link utili	Indirizzo: Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1
	• 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/
	Anche da app : CSACInApp, gratuita, per Android e IOS

Link utili	Tel.: 0521 033649
	Indirizzo: Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1
	• 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	5 (email/pec, telefono, social media, App, presenza)	email: controllo interno da parte del responsabile U.O. pec: titulus social media: sito web presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. telefono: database interno
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si	Sito web App
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. e agli esiti della gestione reclami

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario in forma cartacea proposto sistematicamente a tutti i visitatori del museo

15. 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	Il Centro CIM principalmente sviluppa e gestisce servizi di misurazione attraverso strumentazioni scientifiche complesse. 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. Organizza inoltre corsi teorici e pratici inerenti alle tecniche ed alla strumentazione utilizzata a livello pre e post-laurea su commissione
Struttura Organizzativa	CIM - Centro di Servizi e Misure "Giuseppe Casnati"
Responsabile amministrativo U.O./Centro	Marina Cassano
Referente	Risonanza magnetica: Massimo Golinelli, Giacomo Quilici Microscopia Forza atomica: Massimo Golinelli, Andrea Faccini Dicroismo Circolare: Andrea Faccini Spettrometria di massa: Andrea Faccini
Modalità di erogazione	online e presenza
Contatti	E-mail/Pec: - cimisure@unipr.it - cim@pec.unipr.it uocentri@unipr.it (amministrazione)
	Accesso al pubblico: Per orari, aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la pagina dedicata. Ricevimento su appuntamento.
	Tel.: 0521 905547 - 0521 905129 (Servizio tecnico) 0521 034550 – 0521 034250 (Uffici amministrativi)
	Indirizzo: - Parma, Parco Area delle Scienze 23/A (sede Centro) - Parma, Parco Area delle Scienze, 95 - Centro S. Elisabetta (Uffici amministrativi)
Link utili	http://new.cim.unipr.it/ (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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, teams, Facebook, presenza, telefono)	Email/teams/Social media/presenza: controllo interno da parte del responsabile

				apicale e dei referenti, banca dati Starweb Solari Pec: titulus Telefono: database
Tempestività	Monitoraggio richieste del servizio	Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio	5	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile apicale
	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	giorni lavorativi	≤ 3 gg	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile apicale e dal referente
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%	Sito web Unipr
	Disponibilità di informazioni su orari, sedi e servizi	Sì/no	Sì	sito web del centro new.cim.unipr.it
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	Valore autodichiarato in base a regole operative interne e alla verifica della gestione reclami

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
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.

16. Prestazioni sanitarie e veterinarie

16.1 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.ssa Silvia Pizzi
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: 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) – 0521902072 (ufficio pagamenti)
	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	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	5	Gestionale clinico – Funzione “Agenda”
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2 gg lavorativi (info amministrative) ≤ 15 gg lavorativi (info cliniche)	Gestionale clinico per info cliniche – Sistema comunicazione a mezzo mail per info amministrative

Trasparenza	Disponibilità on line di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sito Ateneo
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Gestionale Clinico

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario di gradimento ad hoc, cartaceo, al termine di ogni prestazione odontoiatrica erogata.

16.2 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	E-mail/Pec: amministrazione.ovud@unipr.it – dipscienzemedicoveterinarie@pec.unipr.it 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, ecc. consultare i link utili. tel: 0521 032817 (Reception) – 0521 032837 – 3397261628 (Pronto soccorso – solo urgenze) Indirizzo: Parma, Strada del Taglio, 10 http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/dove-siamo/58/
Link utili	• 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	Fonte dati
Accessibilità	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie)	Controllo interno da parte del Direttore Sanitario

Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2	Database interno
	Adeguatezza del tempo di attesa del cliente in sala d'aspetto	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	$\geq 75\%$ buono/ottimo	Database interno
	Adeguatezza del tempo di attesa per i referti	Grado soddisfazione dell'utenza (Insodd. Sodd. Buono Ottimo)	$\geq 75\%$ buono/ottimo	Database interno
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Sì	Sito web, carta dei servizi
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Grado soddisfazione dell'utenza (sì/no)	$\geq 75\%$ sì buono	Google customer satisfaction (valutazione da 1 a 5, 4 buono)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	- Questionario di customer satisfaction disponibile in cartaceo presso l'OVUD, - Recensioni Google

17. Polo per l'infanzia

- Destinatari**
- studenti/esse (regolarmente iscritti e in corso), borsisti/e, assegnisti/e, dottorandi/e e specializzandi/e;
 - personale tecnico amministrativo (inclusi CEL) a tempo indeterminato e determinato e personale tecnologo a tempo indeterminato e determinato;
 - personale docente di prima fascia/professore straordinario a tempo determinato, personale docente di seconda fascia, personale ricercatore a tempo indeterminato e tempo determinato e docenti a contratto;
 - cittadinanza.

Descrizione del Servizio	• Gestione amministrativa del Polo per l'infanzia e dell'appalto di gestione dei servizi educativi e servizi accessori. • Supporto amministrativo al Comitato Scientifico Unipr (supervisione e regia educativa)		
Descrizione del Polo per l'infanzia	Il Polo per l'Infanzia accoglie in modo integrato e inclusivo bambini e bambine della fascia di età 0-6. Promuove lo sviluppo e l'apprendimento in un'ottica inclusiva e innovativa, valorizzando l'individualità di ogni bambino e bambina focalizzando la qualità della relazione educativa e le potenzialità delle attività in piccoli gruppi, che sono alla base per lo sviluppo e la formazione successiva. La collocazione al Campus Scienze e Tecnologie, nel verde, in prossimità del torrente Cinghio apre la possibilità di sviluppo dell'educazione all'aperto, in un edificio completamente ecosostenibile che insieme alla Fondazione Accademia dei Giorni Straordinari evidenzia lo spirito di squadra dell'Università con la comunità locale.		
Struttura Organizzativa	UO.Relazioni sindacali, Welfare e Performance		
Coordinatrice Comitato Scientifico	Prof.ssa Maja Antonietti		
Responsabile amministrativo U.O.	Dott.ssa Silvia Affaticati		
Referente per il servizio	Dott.ssa Martina Mondelli (iscrizioni, regolamenti); Rag. Concetta Ortodosso (rette di frequenza)		
Modalità di erogazione	online		
Contatti	Servizi amministrativi: U.O. Relazioni sindacali, welfare e performance Tel. 0521-906422 - https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158021 poloinfanzia@unipr.it Per le rette di frequenza: Rag. Concetta Ortodosso concettaortodosso@unipr.it via Università n. 12		
	Per i servizi educativi: Auroradomus Cooperativa sociale via Sonnino33/A Parma teameducativo06@unipr.it Dott.ssa Cristina Gallosti (coordinatrice pedagogica) Dott.ssa Diletta Ugolini (insegnante referente) Sede del Polo: Campus Scienze e Tecnologie Parco Area delle Scienze 15		
Link utili	Pagina dedicata al Polo per l'infanzia: https://www.unipr.it/poloinfanzia		

	(regolamentazione, tariffe, bando iscrizioni)
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2	Database interno, sito web
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Si	Sito web, carta dei servizi del Polo
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	data base interno

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione, a decorrere dal 2025

18. Biblioteche - 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; può essere richiesta la 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 e Valorizzazione, 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 utilizzare il catalogo online del Sistema Bibliotecario Parmense: https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do
Link utili	• https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/08-04-2022/norme di funzionamento delle biblioteche delle scienze umane .pdf (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://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/query/saved/5380 (Elenco delle banche dati) • https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search (DiscoveryUNIPR)

Biblioteche Medico Giuridiche	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca e Valorizzazione, 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=5842
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili ai seguenti link: • Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=117 • Biblioteca di Medicina e Chirurgia: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=49
Link utili	• https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search (DiscoveryUNIPR) • 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 e Valorizzazione, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il Servizio	Stefano Pettinelli
Contatti	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo ai seguenti link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria
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	• http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/journalsearch (Catalogo dei periodici elettronici)

- <http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch> (Catalogo degli ebook)
- <https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/query/saved/5380> (Elenco delle banche dati)
- <https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search> (DiscoveryUNIPR)
- https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_disciplinare.pdf (Regolamento)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Media delle ore di apertura settimanale delle biblioteche	Numero ore	≥ 30 ore	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Accesso alle collezioni cartacee della biblioteca	N° unità patrimonio documentario cartaceo accessibile alla consultazione/N° unità patrimonio cartaceo totali	90%	Statistiche di sistema
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	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
	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)	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
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	Sito web
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno	Controllo interno da parte del responsabile U.O.

	obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze			
--	--	--	--	--

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. https://trasparenza.unipr.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/rilevazioni-di-customer-satisfaction-sui-servizi-erogati <u>Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati</u> , indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

19. Biblioteche - 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; può essere richiesta la prenotazione Per gli ebook: online previa autenticazione
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Biblioteche delle Scienze Umane	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca e Valorizzazione, 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/08-04-2022/norme_di_funzionamento_delle_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	• 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/08-04-2022/norme_di_funzionamento_delle_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) • https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search (DiscoveryUNIPR)

Biblioteche Medico Giuridiche	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale–Ricerca e Valorizzazione, 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: • Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=1184 • Biblioteca di Medicina e Chirurgia: https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=141
Link utili	• https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search (DiscoveryUNIPR) https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do (Catalogo online)
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	Alessandra Savani
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi e-mail sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, ai seguenti link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria
Informazioni sul servizio	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_disciplinare.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	https://research.ebsco.com/c/cn6rw2/search (DiscoveryUNIPR)

Standard di qualità

Dimensioni	Descrizione indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca *100	≥ 90%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Monografie ammesse al prestito/Totale monografie	Numero monografie ammesse al prestito/Numero totale monografie*100	≥ 60 %	Statistiche di sistema
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
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	Sito web
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	Controllo interno da parte del responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. https://trasparenza.unipr.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/rilevazioni-di-customer-satisfaction-sui-servizi-erogati Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati, indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

20. Biblioteche - 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 e Valorizzazione, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referenti per il servizio	Elisabetta Paratico, Ilaria Tiramani, Paola Segnatelli, Sveva Todaro (area umanistica), Donatella Perotti (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	• 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 e Valorizzazione - 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 e Valorizzazione, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il servizio	Alessandra Savani
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi e-mail sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, al link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria
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	• 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	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
	Canali di accesso al servizio per gli utenti interni	Numero di modalità a disposizione dell'utente per l'inoltro delle richieste (form online, e-mail)	≥ 2	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
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	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
	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	Statistiche di sistema
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	Sito web
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%	Statistiche di sistema

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. https://trasparenza.unipr.it/amministrazione-

trasparente/servizi-erogati/rilevazioni-di-
customer-satisfaction-sui-servizi-erogati
[Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi
erogati, indagini](#) ulteriori eventualmente
condotte dalle singole biblioteche

21. Biblioteche - 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 e Valorizzazione, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referente per il servizio	Edoardo Manelli (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 e Valorizzazione, 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 informazioni relative agli incontri di formazione, le guide e i tutorial sono reperibili ai seguenti link: Biblioteca di Giurisprudenza: http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/ Nel menu principale scegliere la voce <i>Corsi, guide e tutorial</i> Biblioteca di Medicina: https://bibliotecamedicina.unipr.it/ Nel menu principale scegliere la voce <i>Corsi, guide e tutorial</i>
Biblioteche delle Scienze e Tecnologie	
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale-Ricerca e Valorizzazione – U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente per il servizio	Alessandro Corradini
Contatti	L'utente può rivolgersi agli operatori delle biblioteche, i cui indirizzi, orari di apertura, numeri di telefono e indirizzi e-mail sono indicati nelle pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo, ai seguenti link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria
Informazioni sul servizio	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. Sono rintracciabili sulle pagine web delle singole biblioteche al seguente link: https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria Il corso in modalità online asincrona Biblioscienza Next riservato agli utenti istituzionali è accessibile, previa autenticazione e abilitazione, sul portale Elly Biblioteche: https://elly2022.biblioteche.unipr.it/
Link utili	https://elly2022.biblioteche.unipr.it/ (Portale Elly biblioteche) https://www.biblioteche.unipr.it/it (Sistema bibliotecario di Ateneo)

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Numero delle ore di formazione disponibili online e/o erogate in presenza	Numero ore	≥ 20	Statistiche di sistema per corsi online e controllo interno

				da parte del responsabile U.O. per corsi in presenza
Tempestività	Puntualità ora inizio dei corsi in presenza	Minuti di ritardo rispetto all'orario previsto d'inizio del corso	≤ 15 minuti	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
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	Sito web
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	Controllo interno da parte del responsabile U.O.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. https://trasparenza.unipr.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/rilevazioni-di-customer-satisfaction-sui-servizi-erogati Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati, indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

22. Biblioteche - 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 e Valorizzazione, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
Responsabile amministrativo U.O.	Fabrizia Bevilacqua
Referenti per il servizio	Edoardo Manelli (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 e Valorizzazione, 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 e Valorizzazione – U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
Responsabile amministrativo U.O.	Susanna Del Carlo
Referente del servizio	Valentina Bocchi
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/biblioteche/biblioteca-centrale-di-scienze-e-tecnologie https://www.biblioteche.unipr.it/it/biblioteche/biblioteca-di-medicina-veterinaria
Informazioni sul servizio	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.

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula indicatore	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca*100	≥ 90%	Controllo interno da parte del responsabile U.O.
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi	Statistiche di sistema

	richiesta di <i>reference</i> online			
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	Sito web
Efficacia	Richieste di <i>reference</i> online soddisfatte	N° di richieste di <i>reference</i> online evase/N° totale di richieste online*100	≥ 90%	Statistiche di sistema

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei" – v. https://trasparenza.unipr.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/rilevazioni-di-customer-satisfaction-sui-servizi-erogati Rilevazioni di customer satisfaction sui servizi erogati, indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

SERVIZI AMMINISTRATIVI

23. 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	• 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 come da regolamento interno e tariffario.
Struttura Organizzativa	Area - Affari Generali - 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	• 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	Fonte Dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	Almeno 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	Titulus, solaris presenze, controllo responsabile, database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi	Indagine interna ufficio

	richieste ricevute via email			
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	Sito web Unipr/Carta dei servizi
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web Unipr/Carta dei 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)	Risultati questionario Good Practice

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice – Sezione “Servizi generali, infrastrutture e logistica”

24. Sicurezza di Ateneo

Destinatari Enti del territorio, Enti Pubblici e Privati

Descrizione del Servizio	• 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	Area - Affari Generali - 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	• 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono,)	Titulus, solaris presenze, controllo responsabile, database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi	Indagine interna ufficio
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul	%	100%	Sito web Unipr/Carta dei servizi

	sito web di Ateneo			
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web Unipr/Carta dei 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)	Risultati questionario Good Practice

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
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)

25. 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	Unità Centrale di Coordinamento per il PNRR – Ufficio Area Acquisti
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	• https://www.unipr.it/node/13415 (Funzionigramma di Ateneo) • 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	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giornate lavorative settimanali	5	Controllo interno da parte del responsabile (database Solaris)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via pec	Numero giorni lavorativi	≤ 7 giorni lavorativi	titulus

Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	Sito web/ Profilo committente – amministrazione trasparente - Unipr
	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web/carta dei servizi
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	Monitoraggio del responsabile.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

26. 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	Il servizio consiste nel: - 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 assistenziale 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 – Rapporti con la Società - U.O. Rapporti con il Sistema Sanitario
Responsabile amministrativo U.O.	Davide Melegari
Referenti per il servizio	Stefania Saiani, Davide Melegari
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	• 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per	Numero	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	email: controllo interno da parte del personale

	l'accesso al servizio			social media: sito web presenze: controllo interno da parte del responsabile U.O. telefono: controllo interno da parte del personale teams: controllo interno da parte
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	outlook, valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O.
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	Sito web Unipr
Efficacia	% evasione di richieste gestite	%	100%	Controllo interno del responsabile anche attraverso la verifica dei reclami pervenuti

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

27. 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	• Gestione delle Relazioni con il pubblico: ▪ 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; ▪ raccolta e gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti, delle richieste di informazioni e degli apprezzamenti attraverso il form "Unipr ti ascolta". • Gestione del Parma University 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 Medi
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 - Numero Verde 800 904084
	Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	• https://www.unipr.it/comunicazione/urp • https://www.unipr.it/regolamento-segnalazioni-reclami-apprezzamenti

ParmaUniverCity Infopoint	
Descrizione del servizio	Attività di informazione verso qualsiasi tipo di utente, distribuzione di guide e materiale illustrativo sull'Ateneo e vendita di merchandising Unipr. È presente anche una sala riunioni da 30 posti prenotabile online per conferenze stampa, attività di divulgazione scientifica e iniziative studentesche. 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).
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 (dalle 9 alle 17). 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 904008
	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 presete 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	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	• 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/Formola	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC/ sportello/ Social media/ telefono)	Email, sportello e telefono: controllo interno da parte del responsabile PEC: Titulus Social media: messaggistica privata profili social
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi per informazione	Controllo interno da parte del responsabile
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	Sito web
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)	Risultati questionario Good Practice

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari relativi al progetto Good Practice. Sezione “Comunicazione”

28. Servizi informatici

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

Descrizione	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
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/162360
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://www.unipr.it/servizio-wi-fi-di-ateneo

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Continuità	Disponibilità totale	Rapporto tra il tempo effettivo di	98%	Controllo interno

		funzionamento e il tempo totale (anno)		
Accessibilità	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7	Controllo interno
	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	7 (posta elettronica) 5 (wifi)	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1	Sito di Ateneo
Trasparenza	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%	Controllo interno
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)	Risultati questionario Good Practice
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento percepito/presunto ricevute in un anno solare	numero	≤ 300 * (Dato medio 20-21)	Statistiche di applicativo helpdesk OTRS

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
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 ,

29. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo , dei prestatori d'opera autonoma dei Contrattisti di ricerca e dei Borsisti di ricerca

Destinatari Collaboratori, Futuri dipendenti o collaboratori, Altre Persone Giuridiche

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto amministrativo relativamente a: • Procedure concorsuali pubbliche per il reclutamento di personale tecnico - amministrativo, dirigente a tempo indeterminato e determinato, collaboratori ed esperti linguistici; • Procedure di cui all'art. 30 D Lgs. 165/2001 (Mobilità esterna) • Trasferimenti; • Bandi per il reclutamento di Tecnologi a tempo determinato; • Bandi per il conferimento di incarichi di prestazione d'opera autonoma a terzi (lavoro autonomo) • Bandi e attività concorsuali per Contratti di ricerca; • Bandi e attività concorsuali per Borse di ricerca.
Struttura Organizzativa	Area dirigenziale- Personale e Organizzazione, —U.O.—Reclutamento U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione per i trasferimenti
Responsabile amministrativo U.O.	Vacante per reclutamenti Stefano Ollari per i trasferimenti
Modalità di erogazione	online e presenza
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/265202 U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione Università degli Studi di Parma (unipr.it) https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158023 https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita https://www.unipr.it/node/18066
Modalità reclami	https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta
Reclutamento personale dirigente, tecnico amministrativo, CELe tecnologi	
Referente per il servizio	Elena Benassi
Contatti	E-mail/Pec: , elena.benassi@unipr.it ; maela.bonati@unipr.it ; alessandra.condorelli@unipr.it ; alessandra.boselli@unipr.it ; reclutamento@unipr.it ; daniela.mollura@unipr.it ; concorsipta@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 034386 – 0521 034382- 0521 034108 – 0521 034384 Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita
Conferimento di incarichi di prestazione d'opera autonoma a soggetti terzi	
Referente per il servizio	Alessandra Boselli

Contatti	e-mail/Pec: ; alessandra.boselli@unipr.it ; elena.benassi@unipr.it ; maela.bonati@unipr.it ; alessandra.condorelli@unipr.it ; reclutamento@unipr.it ; daniela mollura@unipr.it ; concorsipta@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 – 0521 034386 – 0521 034382 – 0521 034108
	Indirizzo: Parma, Via Università 12 – Piano terra
Link utili	https://www.unipr.it/node/18066
Conferimento di Borse di Ricerca	
Referente per il servizio	vacante
Contatti	e-mail/Pec:
	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 – 0521 034386 – 0521 034382 – 0521 034108
	Indirizzo: Parma, Via Università 12 – Piano terra
Link utili	https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/265202

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	3 (email/PEC, sportello, telefono)	Email/sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. (email/PEC)

Trasparenza	Presenza sul sito web delle informazioni relative al servizio	Si/no	si	Sito web unipr – pagina dedicata
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Database interno (archivio corrente/email)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

30. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto, Rinnovi/proroghe, chiamate dirette e gestione carriera degli 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: - bandi e attività concorsuali per posti di professore universitario di I e II fascia; - Bandi e attività concorsuali per RTD a) e b); - 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 – Francesca Crincoli
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 - 034320 Indirizzo: Parma, Via Università, 12
Link utili	https://www.unipr.it/concorsi-e-mobilita
Reclutamento attraverso Chiamate dirette, Proroghe/rinnovi e gestione delle carriere degli 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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, sportello, telefono, teams)	Titulus, outlook, UCClient, banca dati Start Web presenze, teams, telefono, controllo responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Sistemi informatici presso gli uffici (mail)
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web Unipr
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Data base interni, sito web

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

31. 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	• 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/Formola	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email/PEC, presenza, telefono, teams)	Email/presenza/teams: controllo interno da parte del responsabile pec: titulus telefono: data base
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi	Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web (www.unipr.it)
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Valore autodichiarato (in base a regole interne consolidate e monitorate dal responsabile U.O. e alla verifica dei reclami)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

32. 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/Formola	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	Email/presenza: controllo interno da parte del responsabile pec: titulus telefono: data base
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Email/PEC - Valore autodichiarato in base a regole interne consolidate e monitorate dal Responsabile
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a	Si/no	si	Carta dei servizi

	contatti, orari, sedi e servizi			
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Email/ufficio Pro- Rettore

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

33. 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. Sicurezza e Prevenzione sul lavoro
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 – 0521 902118
	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	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)	Email/presenza: controllo interno da parte del responsabile Pec: titulus Telefono: database
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi	Valore autodichiarato (stima approssimata, basata sulla tempo medio di risposta a richieste di pareri e consulenze. Non è considerato lo svolgimento dei

				compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08.)
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si	Sito web Unipr, Carta dei servizi
Efficacia	Volume di servizi richiesti gestiti rispetto al totale	%	100%	Valore autodichiarato (stima approssimata basata sulla capacità del servizio di fornire risposte alle richieste di pareri e consulenze e dalla verifica gestione reclami. Non è considerato lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 33 del D.lgs. 81/08.)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione

34. 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	• 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 giovedì dalle ore 9.00 alle 17.00 il venerdì dalle 9 alle 14.00. 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/Formola	Valore programmato	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	4 (email, PEC, posta a mano, posta tradizionale)	Titulus, controllo interno da parte del responsabile
Tempestività	Tempo medio di erogazione del servizio	Numero giorni lavorativi	≤3 giorni lavorativi dalla ricezione	titulus
Trasparenza	Presenza sul sito web di informazioni relative ai contatti, sede e servizio	Si/no	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	titulus

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	in via di definizione

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