



# UNIVERSITÀ DI PARMA

## CARTA DEI SERVIZI

**Edizione: 2021**

Publicata con DR n. 1952/2021



# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>1</b>
<b>DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	<b>1</b>
<b>1. Servizi per la carriera studentesca (Lauree di I e II livello e a CU)</b>	<b>1</b>
1.1 Gestione Carriere studenti	1
1.2 Mobilità studentesca	4
1.3 Gestione dei tirocini	6
1.4 Student Card	8
<b>2. Servizi per il Diritto allo studio</b>	<b>9</b>
2.1 Contribuzione studentesca e borse di studio di Ateneo	9
2.2 Collaborazioni a tempo parziale	11
<b>3. Servizio Orientamento studenti</b>	<b>12</b>
<b>4. Accoglienza e inclusione</b>	<b>14</b>
4.1 Assistenza alla ricerca alloggio	14
4.2 Supporto agli studenti in difficoltà	15
<b>5. Servizi per la Didattica post-laurea</b>	<b>17</b>
5.1 Gestione carriere studenti post laurea	17
5.1 Esami di Stato	19
5.1 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti	20
<b>TERZA MISSIONE</b>	<b>22</b>
<b>6. Welcome Office del Tecnopolo Parma</b>	<b>22</b>
<b>7. Servizi di Public Engagement</b>	<b>23</b>
<b>8. Fundraising e crowdfunding</b>	<b>24</b>
<b>9. Erogazioni liberali</b>	<b>25</b>
<b>10. Servizi inerenti al Sistema museale di Ateneo (SMA)</b>	<b>26</b>
<b>11. CSAC – Centro Studi e Archivio della Comunicazione</b>	<b>31</b>
<b>12. CIM – Centro di Servizi e Misure “Giuseppe Casnati”</b>	<b>33</b>
<b>13. Prestazioni sanitarie e veterinarie</b>	<b>35</b>
13.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini	35
13.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24	37

<b>BIBLIOTECHE</b>	<b>39</b>
14. Accesso e consultazione	39
15. Prestito esterno	42
16. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	45
17. Information literacy	48
18. Informazioni bibliografiche e reference	51
<b>SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>	<b>54</b>
19. Utilizzo degli Spazi universitari	54
20. Sicurezza di Ateneo	56
21. Supporto informativo per gli affidamenti di lavori, beni e servizi	58
22. Rapporti con il sistema sanitario	60
23. Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno	62
24. Servizi informatici	65
25. Supporto al reclutamento del Personale Tecnico-Amministrativo e dei prestatori d'opera autonoma	67
26. Supporto al reclutamento, ai trasferimenti e alla mobilità del Personale Docente, Ricercatori a Tempo Determinato, Docenti a Contratto e Assegnisti di ricerca	69
27. Supporto informativo per il pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente	72
28. Servizio gestione attività del servizio civile	74
30. Servizio Prevenzione e Protezione	75
31. Protocollo e Gestione Documentale	76

## PREMESSA

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

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

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

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

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

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

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

**Efficacia:** Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all'efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza nell'ambito del progetto Good Practices (GP). Per i servizi non monitorati da GP è stata specificata, nella scheda servizio, la diversa modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Per i servizi per i quali non è attualmente rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza verranno definite modalità di rilevazione/questionari ad hoc.

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

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.



## DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

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

#### 1.1 Gestione Carriere studenti

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

<b>Descrizione</b>	<b>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.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Carriere Studenti
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Gianna Maria Maggiali
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Ambito farmaceutico e agroalimentare</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Paolo Gazzola
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:segreteria.scienzealimenti@unipr.it">segreteria.scienzealimenti@unipr.it</a> ; <a href="mailto:segreteria.farmacia@unipr.it">segreteria.farmacia@unipr.it</a> ; <a href="mailto:helpdesk.studenti@unipr.it">helpdesk.studenti@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti</a> per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 905123 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
<b>Ambito scientifico</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Maria Carla Magnani
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:segreteria.scienze@unipr.it">segreteria.scienze@unipr.it</a> ; <a href="mailto:helpdesk.studenti@unipr.it">helpdesk.studenti@unipr.it</a> ;
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti</a> per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 905116 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
<b>Ambito medico - sanitario</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Sara Pastori
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:segreteria.medicina@unipr.it">segreteria.medicina@unipr.it</a> ; <a href="mailto:helpdesk.studenti@unipr.it">helpdesk.studenti@unipr.it</a> ;
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreteria-studenti</a>

	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 033700 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Volturmo, 39
<b>Ambito ingegneristico e architettonico</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Marina Corradini
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> segreteria.ingarc@unipr.it;helpdesk.studenti@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti</a>
	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 905111 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Parco Area delle Scienze, 23/A (Campus universitario)
<b>Ambito medico veterinario</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Palmerino Tirinato
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> segreteria.medicinaveterinaria@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti</a>
	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 032604 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via del Taglio, 10
<b>Ambito economico</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Stefania Montanari
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> segreteria.economia@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it;
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti</a>
	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 032378 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via M. D'Azeglio, 85
<b>Ambito giuridico, sociale e politologico</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Gabriella Maria Carpino
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> segreteria.giurisprudenza@unipr.it;helpdesk.studenti@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti</a>
	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034046 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via del Prato, 4/1A
<b>Ambito umanistico</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Deborah Salati
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> segreteria.corsiumanistici@unipr.it; helpdesk.studenti@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> <a href="https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti">https://www.unipr.it/didattica/info-amministrative/segreterie-studenti</a>
	per appuntamenti: <a href="https://www.unipr.it/node/28309">https://www.unipr.it/node/28309</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 033707 – 0521 902050
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via M.D'Azeglio, 85



**Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 4 (email/PEC, sportello, telefono, sistema di helpdesk)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,26* (*punteggio Good Practice, anno 2020)

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

## 1.2 Mobilità studentesca

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p><b>Il Servizio riguarda i seguenti ambiti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mobilità internazionale in ingresso (incoming):</b> fornisce supporto all'organizzazione della mobilità degli studenti in ingresso (primo, secondo e terzo ciclo) provenienti dagli Atenei partner nell'ambito dei principali programmi di scambi e mobilità europei ed internazionali (Erasmus, Overworld, etc.);</li> <li>• <b>Mobilità internazionale in uscita (outcoming):</b> supporto gestionale ed amministrativo necessario a garantire la corretta pianificazione ed organizzazione della mobilità di studenti (primo, secondo e terzo ciclo) iscritti all'Ateneo di Parma verso gli Atenei partner europei ed internazionali nell'ambito dei vari programmi locali, europei ed internazionali di scambio (Erasmus+, Overworld, etc.).</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Internazionalizzazione
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Alessandro Bernazzoli
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/internazionale">https://www.unipr.it/internazionale</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Mobilità internazionale in ingresso</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Chiara Trauzzi
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:incoming@unipr.it">incoming@unipr.it</a> , <a href="mailto:internship@unipr.it">internship@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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: <a href="https://www.unipr.it/studenti-stranieri-di-scambio">https://www.unipr.it/studenti-stranieri-di-scambio</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034272
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 2
<b>Mobilità internazionale in uscita</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Federica Ignoti
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:erasmus@unipr.it">erasmus@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Calendario: Gennaio - Dicembre Orario del Servizio: tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 12:00 Per aggiornamenti e dettagli consultare la <u>pagina dedicata</u> alle opportunità per studenti italiani al link: <a href="https://www.unipr.it/internazionale/opportunita-studenti-italiani">https://www.unipr.it/internazionale/opportunita-studenti-italiani</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034713
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 2

**Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,83* (*punteggio Good Practice, anno 2020)

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

### 1.3 Gestione dei tirocini

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

<b>Descrizione</b>	<p><b>Gestione delle procedure per l'attivazione di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>tirocini curriculari:</b> 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.</li> <li>• <b>tirocini extracurriculari:</b> 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.</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti – U.O. Tirocini
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Doretta Fava
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online">https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/tirocini-extracurriculari">https://www.unipr.it/tirocini-extracurriculari</a></li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Tirocini curriculari</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Marzia Fiorino
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:tirocini@unipr.it">tirocini@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Telefonicamente nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle 09:00 alle 11:00. In presenza, previo appuntamento tramite e-mail da inviare a <a href="mailto:tirocini@unipr.it">tirocini@unipr.it</a> (indicando nell'oggetto "Richiesta di appuntamento per tirocinio curriculare"), nei giorni di martedì e giovedì dalle 11.00 alle 12.00. Per aggiornamenti e ulteriori dettagli è opportuno consultare la pagina web dedicata: <a href="https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online">https://www.unipr.it/tirocini-curriculari-online</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034018
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 3
<b>Tirocini Extracurriculari</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Sara Bertoncini
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:tirocinipostlaurea@unipr.it">tirocinipostlaurea@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Telefonicamente nei giorni di martedì e giovedì dalle 09:00 alle 11:00 In presenza, previo appuntamento tramite e-mail da inviare a <a href="mailto:tirocinipostlaurea@unipr.it">tirocinipostlaurea@unipr.it</a> (indicando nell'oggetto "Richiesta di appuntamento per tirocinio extracurriculare"), nel giorno di martedì dalle 12.00 alle 13.00.

	Per aggiornamenti e ulteriori dettagli è opportuno consultare la pagina web dedicata: <a href="https://www.unipr.it/tirocini-extracurriculari">https://www.unipr.it/tirocini-extracurriculari</a>
	<b>tel.:</b> 0521 033450
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 3

#### **Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 3,64 (*punteggio 2020 – Good Practice)

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

## 1.4 Student Card

**Destinatari**    Studenti

<b>Descrizione del Servizio</b>	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.
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti con il supporto dell'Area Sistemi informativi
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Gianna Maria Maggiali
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/studentcard">https://www.unipr.it/studentcard</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Referente</b>	Giuseppe Dodi Andrea Morelli per gli aspetti informatici
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> studentcard@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> L'erogazione del servizio non prevede attività di sportello con lo studente
	<b>Tel.:</b> 800 904084 (Numero Verde)

### Standard di qualità

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

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	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

<b>Descrizione</b>	<b>Supporto informativo e gestione della contribuzione studentesca relativi ad esoneri e riduzioni della contribuzione, rateizzazioni e rimborsi.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Contributi e Diritto allo Studio
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Daniela Barantani
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Referente</b>	Chiara Ollari
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> sertasse@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> Prenotazione appuntamento online: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a> 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: <a href="https://www.unipr.it/node/30625">https://www.unipr.it/node/30625</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034090
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Piazzale San Francesco (Palazzina Bettoli) - Piano Terra , 2
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/node/28441">https://www.unipr.it/node/28441</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,57* (*punteggio 2020 – Good Practice)



<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice – soddisfazione complessiva Sezione “Diritto allo studio”.



## 2.2 Collaborazioni a tempo parziale

Utenti    Studenti

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

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,22* (*punteggio medio 2020 - Good Practice)

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

### 3. Servizio Orientamento studenti

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Tale servizio è fornito agli studenti/laureati nei momenti cruciali del proprio percorso formativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientamento in ingresso:</b> progetta e realizza iniziative di informazione e orientamento finalizzate a sostenere la scelta del percorso di studi universitario degli studenti delle scuole secondarie superiori e delle future matricole.</li> <li>• <b>Orientamento in uscita e job placement:</b> 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.</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti -U.O. Orientamento e job placement
<b>Responsabile amministrativo U.O./Centro</b>	Antonella Gerevini
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/orientamento_in_ingresso">https://www.unipr.it/orientamento_in_ingresso</a></li> <li>• <a href="http://www.placement.unipr.it">www.placement.unipr.it</a></li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Orientamento in ingresso</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Mariarita Cerri
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> orienta@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> Attraverso il servizio di prenotazione on line: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a>
	Per orari, aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="#">pagina dedicata:</a> <a href="https://www.unipr.it/orientamento_in_ingresso">https://www.unipr.it/orientamento_in_ingresso</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 904042
<b>Orientamento in uscita - Job Placement</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Andrea Baroni
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> placement@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> Attraverso il servizio di prenotazione on line: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a>
	Per orari, aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="#">pagina dedicata:</a> <a href="https://www.unipr.it/node/15851">https://www.unipr.it/node/15851</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 904022
<b>Indirizzo:</b> Parma, V.lo Grossardi, 4	

**Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	≥ 90%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,44*Orientamento in Ingresso ≥ 3,64* per Job Placement (* punteggio medio 2020 – Good Practice)

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

## 4. Accoglienza e inclusione

### 4.1 Assistenza alla ricerca alloggio

**Destinatari** Futuri Studenti, Studenti, Docenti a Contratto.

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

#### *Standard di qualità*

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formola</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, sportello, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 4 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, sedi e servizi	Si/no	si
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,5* (*punteggio medio Good Practice, anno 2020)

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

## 4.2 Supporto agli studenti in difficoltà

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procedura di intermediazione tra studenti (con disabilità, Legge 104/1992, DSA, BES, ADHD, spettro autistico, in trans e in difficoltà temporanea) e docenti per ogni singolo esame;</b></li> <li>• <b>Supporto agli studenti che mostrino difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi previsti dal percorso di studi e per favorire l'aumento della consapevolezza relativamente alle proprie risorse, attitudini e capacità anche per mezzo di interventi di gruppo.</b></li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Centro Accoglienza e Inclusione (C.A.I.) - U.O. Coordinamento
<b>Responsabile amministrativo U.O./Centro</b>	Guido Di Lorenzo
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://cai.unipr.it/">http://cai.unipr.it/</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/225942</a></li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Intermediazione tra studenti in difficoltà e docenti</b>	
<b>Referente</b>	Guido Di Lorenzo
<b>Modalità di erogazione</b>	solo online Attraverso un apposito modulo che viene richiesto e inviato via email.
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:cai@unipr.it">cai@unipr.it</a> , <a href="mailto:dis-abile@unipr.it">dis-abile@unipr.it</a> , <a href="mailto:dislessia@unipr.it">dislessia@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il servizio è garantito tutti i giorni lavorativi, salvo i periodi di chiusura istituzionale. Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/">pagina dedicata:</a> <a href="http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/">http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/</a>
	<b>Tel.:</b> +39 3290189240 (LE ELI-CHE) - 0521 034079
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Piazzale San Francesco, 4
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://cai.unipr.it/">http://cai.unipr.it/</a></li> <li>• <a href="http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/">http://cai.unipr.it/le-eli-che/42/</a></li> </ul>
<b>Supporto agli studenti in difficoltà - counseling psicologico</b>	
<b>Referente</b>	Guido Di Lorenzo
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:counseling@unipr.it">counseling@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il servizio è erogato tutti i giorni lavorativi, salvo i periodi di chiusura istituzionale. Per prenotazioni, appuntamenti e maggiori dettagli consultare la pagina : <a href="http://cai.unipr.it/le-eli-che/140/">http://cai.unipr.it/le-eli-che/140/</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034078 - 034080 - 032037
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Piazzale San Francesco, 3
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://cai.unipr.it/">http://cai.unipr.it/</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/servizi/servizi-lo-studio/counselingpsicologico">https://www.unipr.it/servizi/servizi-lo-studio/counselingpsicologico</a></li> </ul>

**Standard di qualità**

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

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

## 5. Servizi per la Didattica post-laurea

### 5.1 Gestione carriere studenti post laurea

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p><b>I servizi per la didattica post laurea comprendono i seguenti ambiti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Studenti delle scuole di specializzazione:</b> 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;</li> <li>• <b>Studenti dei corsi di Master e Corsi di Perfezionamento:</b> procedure concorsuali immatricolazioni e iscrizioni ai corsi, domande di sospensione rinuncia, rimborso tasse, conseguimento titolo, rilascio certificati e pergamene;</li> <li>• <b>Studenti dei corsi di Dottorato:</b> 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.</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Sonia Rizzoli
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/master-universitari">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/master-universitari</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/dottorati-di-ricerca">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/dottorati-di-ricerca</a></li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Gestione Carriere studenti delle Scuole di Specializzazione</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Lucia Ferrari
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> specializzazioni@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> attraverso il servizio di prenotazione on line: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a> Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione">pagina dedicata indicata:</a> <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/scuole-di-specializzazione</a>
	<b>tel:</b> 0521 033704
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Volturno, 39
<b>Gestione Carriere Studenti Master e Corsi di Perfezionamento</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Caterina Mantovani
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> master.formazionepermanente@unipr.it

	<b>Accesso al pubblico:</b> Attraverso il servizio di prenotazione on line: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a> Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/master-universitari">pagina dedicata:</a> <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/master-universitari">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/master-universitari</a>
	<b>Tel:</b> 0521 033708
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 3
<b>Gestione carriere studenti dei Corsi di dottorato</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Barbara Berciga
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> dottorati@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> attraverso il servizio di prenotazione on line: <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a> Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/dottorati-di-ricerca">pagina dedicata:</a> <a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/dottorati-di-ricerca">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/dottorati-di-ricerca</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 034214
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 3

### Standard di qualità

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

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



## 5.1 Esami di Stato

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

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

### Standard di qualità

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

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

## 5.1 Gestione Carriere studenti dei Corsi di Formazione per gli Insegnanti

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>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</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area - Didattica, Internazionalizzazione e Servizi agli Studenti - U.O. Formazione Post Lauream
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Sonia Rizzoli
<b>Referente per il servizio</b>	Anna Vignali
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> fit@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> attraverso il servizio di <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">prenotazione on line</a> : <a href="https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi">https://easyacademy.unipr.it/portaleplanning/servizi</a>
	Per aggiornamenti e maggiori dettagli consultare la <a href="#">pagina dedicata</a> al link utile sotto riportato.
	<b>Tel:</b> 0521 033708
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco, 3
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/formazione-insegnanti">https://www.unipr.it/didattica/post-laurea/formazione-insegnanti</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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



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

## TERZA MISSIONE

### 6. Welcome Office del Tecnopolo Parma

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

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

#### Standard di qualità

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

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

## 7. Servizi di Public Engagement

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

<b>Descrizione</b>	<b>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.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale – Terza Missione, U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Elisa Nicosia
<b>Referente</b>	Elisa Nicosia
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:uopublicengagement@unipr.it">uopublicengagement@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica
	<b>Tel:</b> 0521 906272 - 0521 034260 - 0521 904007 – 0521 904168
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università 12
<b>Link utili</b>	In via di definizione <a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/223165">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/223165</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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

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

## 8. Fundraising e crowdfunding

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>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.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale– Terza Missione - U.O. Rapporti con il Territorio e Public Engagement
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Elisa Nicosia
<b>Referente per il servizio</b>	Elisa Nicosia
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail:</b> uopublicengagement@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13 Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica
	<b>Tel:</b> 0521 906272 - 0521 034260 - 0521 904007 – 0521 904168
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università 12
<b>Link utili</b>	In via di definizione
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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

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

## 9. Erogazioni liberali

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

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

### Standard di qualità

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

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

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

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p><b>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:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visite guidate su prenotazione;</li> <li>• percorsi tematici e interdisciplinari strutturati in base al pubblico di destinazione;</li> <li>• attività didattico-educative e laboratoriali per istituti scolastici di ogni ordine e grado;</li> <li>• accesso alle collezioni museali per motivi di studio e ricerca;</li> <li>• servizio di consulenza naturalistica</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale – Terza Missione, U.O. Sistema Museale di Ateneo e Archivio Storico
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Marina Gorreri
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.sma.unipr.it">www.sma.unipr.it</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Orto Botanico</b>	
<b>Direttore scientifico</b>	Prof. Renato Bruni
<b>Referente per il servizio</b>	Nicola Franchini (personale tecnico)
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:ortobotanico@unipr.it">ortobotanico@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Apertura da martedì a venerdì. Ingresso gratuito. Per aggiornamenti e dettagli: <a href="http://www.ortobotanico.unipr.it/contatti-2/">http://www.ortobotanico.unipr.it/contatti-2/</a> <a href="https://www.sma.unipr.it/it/orto-botanico/organizza-la-tua-visita/">https://www.sma.unipr.it/it/orto-botanico/organizza-la-tua-visita/</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 903678
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Farini, 90
<b>Link utili</b>	<a href="http://ortobotanico.unipr.it">ortobotanico.unipr.it</a> ; <a href="http://www.sma.unipr.it">www.sma.unipr.it</a>
<b>Museo Anatomico Veterinario Alessio Lemoigne</b>	
<b>Direttore scientifico</b>	Prof. Ferdinando Gazza
<b>Referente per il servizio</b>	Marina Gorreri



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

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

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

### *Standard di qualità*

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

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

## 4. 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

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

### Standard di qualità

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

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

## 11. 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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>L'Archivio-Museo dello CSAC si presenta come uno spazio multifunzionale, dove le aree del <a href="#">Museo</a> si integrano a quelle già esistenti dell'<a href="#">Archivio e del Centro di Ricerca</a> e Didattica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servizi museali:</b> il museo è aperto dal mercoledì alla domenica in occasione di esposizioni e offre servizi di visite guidate e laboratori didattici, bookshop e vendita merchandising</li> <li>• <b>Servizio di Consultazione e riproduzione del materiale e dei fondi:</b> l'Archivio è strutturato in cinque sezioni - Arte, Fotografia, Media, Progetto, Spettacolo – nelle quali sono conservati circa 12 milioni di pezzi.</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Centro Studi e Archivio della Comunicazione (CSAC)
<b>Responsabile U.O. Amministrativa-Contabile</b>	Cristina Merosi
<b>Responsabile U.O. Archivistico-Museale</b>	da definire
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.csacparma.it">https://www.csacparma.it</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Museo CSAC – Abbazia Valserena</b>	
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:info@csacparma.it">info@csacparma.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Per informazioni sui giorni/orari di apertura, prezzi biglietti e scontistiche, prenotazione visite guidate ecc.. consultare il seguente link: <a href="https://www.csacparma.it/visita/">https://www.csacparma.it/visita/</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 033650
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1,
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.csacparma.it/">https://www.csacparma.it/</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari/csac-centro-studi-e-archivio">https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari/csac-centro-studi-e-archivio</a></li> </ul>
	<b>Archivio CSAC – Consultazione e riproduzione fondi</b>
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:csac@unipr.it">csac@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Per informazioni sui giorni/orari di apertura, modalità per la consultazione, regolamenti e modulistica ecc... consultare il seguente link: <a href="https://www.csacparma.it/ricerca/">https://www.csacparma.it/ricerca/</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 033650
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Abbazia di Valserena, via viazza di Paradigna, 1
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.csacparma.it/">https://www.csacparma.it/</a></li> </ul>

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

### **Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/pec, telefono, presenza)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 10
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi, servizi	Si/no	si
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

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

## 12. 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

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

### Standard di qualità

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

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

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



## 13. Prestazioni sanitarie e veterinarie

### 13.1 Prestazioni odontoiatriche ai cittadini

**Destinatari** Cittadini

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Il servizio fornisce ai cittadini un insieme di prestazioni odontoiatriche garantendone, al contempo, la totale presa in carico sotto il profilo odontoiatrico.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Centro Universitario di Odontoiatria - Ambito amministrativo
<b>Responsabile area clinica</b>	Prof. Guido Maria Macaluso
<b>Responsabile amministrativo Centro</b>	Rita D’Aniello
<b>Referente per il servizio</b>	Rita D’Aniello
<b>Modalità di erogazione</b>	presenza (erogazione prestazione) online (attività di informazione)
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazione.dent@unipr.it">amministrazione.dent@unipr.it</a> <a href="mailto:centrododontoiatria@pec.unipr.it">centrododontoiatria@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> dal lunedì e mercoledì: dalle ore 9,00 alle 18,00, Martedì-Giovedì e venerdì: dalle 9,00 alle 15,00. Prestazioni odontoiatriche su appuntamento.
	<b>tel:</b> 0521 906700 - 0521 906711- 0521 906712 (per richiesta appuntamenti) 0521 034183 (amministrazione)
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Gramsci 14 - Padiglione 29
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari">https://www.unipr.it/ateneo/organi-e-strutture/centri-e-altre-strutture/centri-universitari</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

#### **Standard di qualità**

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



<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%
------------------	--	---	------

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

### 13.2 Ospedale Veterinario con servizio di Pronto Soccorso H24

**Destinatari** Cittadini; Enti del territorio

<b>Descrizione del Servizio</b>	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.
<b>Struttura Organizzativa</b>	Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie -U.O. Amministrazione Dipartimentale
<b>Direttore Sanitario</b>	Prof.ssa Cecilia Quintavalla
<b>Referente per il servizio</b>	Marialuisa Ghelfi (amministrativo)
<b>Modalità di erogazione</b>	prestazioni sanitarie: in presenza, servizi amministrativi: on line e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazione.ovud@unipr.it">amministrazione.ovud@unipr.it</a> – <a href="mailto:dipscienzemedicoveterinarie@pec.unipr.it">dipscienzemedicoveterinarie@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il servizio di Segreteria è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30. Pronto Soccorso (cani e gatti) H24, 7 giorni su 7, ad eccezione delle settimane di chiusura di tutte le strutture dell'Ateneo di Parma (di norma una settimana ad agosto e una settimana a dicembre). Per aggiornamenti, maggiori dettagli, tariffario ecc. consultare i link utili.
	<b>tel:</b> 0521 032817 (Reception) – 0521 032837 (Pronto soccorso – solo urgenze)
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Strada del Taglio, 10 <a href="http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/dove-siamo/58/">http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/dove-siamo/58/</a>
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/">http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/</a></li> <li>• <a href="https://smv.unipr.it/it/servizi/ospedale-veterinario-universitario-didattico">https://smv.unipr.it/it/servizi/ospedale-veterinario-universitario-didattico</a></li> <li>• <a href="http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/ovud/pronto-soccorso/150/">http://www.ospedaleveterinario.unipr.it/ovud/pronto-soccorso/150/</a> (Pronto Soccorso)</li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

#### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Giorni di apertura al pubblico settimanale	Giorni/settimana	7 (pronto soccorso - urgenze) 5 (prestazioni ordinarie)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali sociali	Giorno lavorativo	≤ 2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di informazioni in remoto	Giornolavorativo	≤ 30

<b>Trasparenza</b>	Disponibilità di informazioni su orari, recapiti, sedi e servizi	Sì/no	Si
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 (insufficiente) a 4 (ottimo)	Valutazione media annua: 3 (buono)

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario gestito dall'Ospedale Veterinario Universitario Didattico del Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie disponibile anche on line nel sito web dedicato all'OVUD

## BIBLIOTECHE

### 14. Accesso e consultazione

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

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/risorse/banche-dati">https://www.biblioteche.unipr.it/it/risorse/banche-dati</a> (Elenco delle banche dati)</li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf</a> (Regolamento)</li> </ul>
--	---

### Standard di qualità

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

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei", indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

## 15. Prestito esterno

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca in prestito a domicilio</b>
<b>Modalità di erogazione</b>	Per le risorse cartacee: in presenza previa prenotazione online Per gli ebook: online previa autenticazione
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Biblioteche delle Scienze Umane</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Fabrizia Bevilacqua
<b>Referente per il servizio</b>	Elisabetta Paratico
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> .
<b>Informazioni sul servizio</b>	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili al seguente link: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf</a> 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: <a href="https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do">https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do</a>
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> (Le biblioteche delle Scienze Umane)</li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/21-05-2020/norme_biblioteche_delle_scienze_umane.pdf</a> (Regolamento)</li> <li>• <a href="https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do">https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do</a> (Catalogo online)</li> <li>• <a href="http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch">http://sfx-39upr.hosted.exlibrisgroup.com/39upr/ebooksearch</a> (Catalogo degli ebook)</li> </ul>
<b>Biblioteche Medico Giuridiche</b>	



<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Evelina Ceccato
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Giurisprudenza: <a href="http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7">http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7</a> Biblioteca di Medicina: <a href="https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12">https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12</a>
<b>Informazioni sul servizio</b>	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili ai seguenti link: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca di Giurisprudenza: <a href="http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=122">http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=122</a></li> <li>• Biblioteca di Medicina e Chirurgia: <a href="https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=141">https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=141</a></li> </ul>
<b>Biblioteche delle Scienze e Tecnologie</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Susanna Del Carlo
<b>Referente per il servizio</b>	Pasquale Spinelli
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie</a>
<b>Informazioni sul servizio</b>	Le condizioni e modalità di accesso al servizio sono consultabili al seguente link: <a href="https://elky2021.biblioteche.unipr.it/">https://elky2021.biblioteche.unipr.it/</a> Per verificare la disponibilità in biblioteca dei documenti desiderati ed effettuare la prenotazione o per prendere in prestito un ebook l'utente può consultare il catalogo del Sistema Bibliotecario Parmense al link: <a href="https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do">https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/.do</a>
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf</a> (Regolamento) <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_posto_in_biblioteca.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/scitec_posto_in_biblioteca.pdf</a> (Prenota un posto, o computer, in biblioteca)

**Standard di qualità**

<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura del servizio	N° ore di apertura del servizio/N° ore di apertura della biblioteca *100	≥ 90%
	Monografie ammesse al prestito/Totale monografie	Numero monografie ammesse al prestito/Numero totale monografie*100	≥ 60 %
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di prestito o rinnovo	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei", indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

## 16. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

**Destinatari**    Studenti, Docenti a contratto, Biblioteche esterne

<b>Descrizione del Servizio</b>	Il servizio assicura agli utenti la fornitura di volumi o articoli non presenti in biblioteca, compresi i volumi posseduti dalle altre biblioteche della città e 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
<b>Modalità di erogazione</b>	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
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Biblioteche delle Scienze Umane</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
<b>Responsabile amministrativo o U.O.</b>	Fabrizia Bevilacqua
<b>Referenti per il servizio</b>	Elisabetta Paratico, Rita Varriano (area umanistica), Stefano Donati (area Economia)
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> .
<b>Informazioni sul servizio</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812">https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812</a> .
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> (Le biblioteche delle Scienze Umane)</li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812">https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1812</a> (Regolamento del servizio)</li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1781">https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1781</a> (Modulo di richiesta online – area umanistica)</li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1942">https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/1942</a> (Modulo di richiesta online – area Economia)</li> </ul>

<b>Biblioteche Medico Giuridiche</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area–Ricerca - U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
<b>Responsabile U.O.</b>	Evelina Ceccato
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Giurisprudenza: <a href="http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7">http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7</a> Biblioteca di Medicina: <a href="https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12">https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12</a>
<b>Informazioni sul servizio</b>	Condizioni, modalità di accesso, indirizzi e orari di apertura sono consultabili nelle pagine web delle Biblioteche ai seguenti link:  Biblioteca di Giurisprudenza: <a href="http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=819">http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=819</a> Biblioteca di Medicina: <a href="https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=3630">https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=3630</a>
<b>Biblioteche delle Scienze e Tecnologie</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale-Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze e Tecnologie
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Susanna Del Carlo
<b>Referente per il servizio</b>	Pasquale Spinelli
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-e-tecnologie</a>
<b>Informazioni sul servizio</b>	Le modalità di erogazione del servizio sono reperibili al seguente link: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-articoli">https://www.biblioteche.unipr.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-articoli</a>
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/2558">https://www.biblioteche.unipr.it/it/node/2558</a> (Modulo di richiesta online per il Doc-Del)</li> <li>• <a href="https://nilde.bo.cnr.it/index.php">https://nilde.bo.cnr.it/index.php</a> (Modulo NILDE)</li> <li>• Email per il servizio ILL: <a href="mailto:ill-medsci@unipr.it">ill-medsci@unipr.it</a></li> <li>• <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf">https://www.biblioteche.unipr.it/sites/st20/files/allegatiparagrafo/12-10-2018/disciplinare_2018.pdf</a> (Regolamento)</li> </ul>

**Standard di qualità**

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

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei", indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

## 17. Information literacy

**Destinatari** Studenti, Docenti a contratto, Personale in convenzione

<b>Descrizione del Servizio</b>	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
<b>Modalità di erogazione</b>	Le attività possono essere svolte in presenza, online o in modalità blended
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Biblioteche delle Scienze Umane</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale –Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Fabrizia Bevilacqua
<b>Referente per il servizio</b>	Valeria Marro (area umanistica), Laura L'Episcopo (area Economia)
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> .
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a>
<b>Biblioteche Medico Giuridiche</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Evelina Ceccato
<b>Contatti</b>	Biblioteca di Giurisprudenza: <a href="http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7">http://www.bibliotecagiurisprudenza.unipr.it/?p=7</a> Biblioteca di Medicina: <a href="https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12">https://bibliotecamedicina.unipr.it/?p=12</a>

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

### **Standard di qualità**

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

		previsto d'inizio del corso	
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni ed alle esigenze	N° di reclami giustificati	≤ 10 per anno

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei", indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche



## 18. 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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>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</b>
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene svolto in presenza, tramite posta elettronica o modulo online
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Biblioteche delle Scienze Umane</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche delle Scienze Umane
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Fabrizia Bevilacqua
<b>Referenti per il servizio</b>	Valeria Marro (area umanistica), Laura L'Episcopo (area Economia)
<b>Contatti</b>	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: <a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> . È inoltre possibile rivolgersi al servizio centralizzato online "Chiedi al bibliotecario", al link <a href="https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi">https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi</a> . Tramite "Chiedi al bibliotecario" l'utente può porre quesiti di natura bibliografica, sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare.
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane">https://www.biblioteche.unipr.it/it/informazioni/organizzazione-0/uos-scienze-umane</a> (Le biblioteche delle Scienze Umane) <a href="https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi">https://biblioteche.parma.it/SebinaOpac/article/chiedi-al-bibliotecario/chiedi</a> (Chiedi al bibliotecario)
<b>Biblioteche Medico Giuridiche</b>	
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale–Ricerca, U.O. Biblioteche di Area Medica e Giuridica
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Evelina Ceccato

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

**Standard di qualità**

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

<b>Tempestività</b>	Tempo massimo di risposta alla richiesta di <i>reference</i> online	Giorni	≤ 5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Richieste di <i>reference</i> online soddisfatte	N° di richieste di <i>reference</i> online evase/N° totale di richieste online*100	≥ 90%

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice - Sezione "Biblioteche e musei", indagini ulteriori eventualmente condotte dalle singole biblioteche

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### 19. 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

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

#### Standard di qualità

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

	richieste ricevute via email		
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
	Disponibilità di informazioni su recapiti, sedi e servizi	Si/no	si
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,68* (*punteggio medio 2020 rilevazione studenti - Good Practice)

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

## 20. Sicurezza di Ateneo

**Destinatari** Enti del territorio, Enti Pubblici e Privati

<b>Descrizione del Servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consegna immagini TVCC per indagini di Polizia Giudiziaria.</b></li> <li>• <b>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.</b></li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Direzione Generale - U.O. Vigilanza e Logistica
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Angela De Bellis
<b>Referente per il servizio</b>	Angela De Bellis
<b>Modalità di erogazione</b>	solo presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:vigilanzaelogistica@unipr.it">vigilanzaelogistica@unipr.it</a> , <a href="mailto:dpo@unipr.it">dpo@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.vigilanzaelogistica@pec.unipr.it">sett.vigilanzaelogistica@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> nei periodi di apertura istituzionale: dal lunedì al venerdì – dalle 8,00 alle 16,30
	<b>tel:</b> 0521 033420 - Fax 0521/032900
	<b>Indirizzo:</b> Parma, P.le San Francesco n. 3
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158004">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158004</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/162358">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/162358</a> (UO sicurezza IT)</li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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

	recapiti, sedi e servizi		
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4.9* (*punteggio medio 2020 rilevazione studenti - Good Practice)

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	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)

## 21. 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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>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.</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Direzione Generale - U.O. Contratti pubblici
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Antonio D'Alessandro
<b>Referente per il servizio</b>	Antonio D'Alessandro
<b>Modalità di erogazione</b>	solo online
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:protocollo@pec.unipr.it">protocollo@pec.unipr.it</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 906628 - cell. 339 3057028
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via dell'Università 12
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/node/30938">https://www.unipr.it/node/30938</a> (Funzionigramma approvato con D.D. n. 2078/2021)</li> <li>• <a href="https://unipr.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp?">https://unipr.ubuy.cineca.it/PortaleAppalti/it/homepage.wp?</a> (Portale Appalti, notizie, faq, assistenza)</li> </ul>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### *Standard di qualità*

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



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

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

## 22. 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

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

### Standard di qualità

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

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

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

## 23. 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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestione delle Relazioni con il pubblico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informazione diretta all'utenza sull'Università e sui servizi erogati.</li> <li>▪ coordinamento del servizio di informazione telefonica Numero Verde 800 904084.</li> <li>▪ gestione dei rapporti con l'utenza per migliorarne la partecipazione e per realizzare i principi di accessibilità totale e di trasparenza;</li> <li>▪ la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti, delle richieste di informazioni e degli apprezzamenti attraverso il form "Unipr ti ascolta".</li> </ul> </li> <li>• Gestione del Parma Univercity InfoPoint e del WelcomePoint Matricole presso il sottopasso Ponte Romano adiacente a Piazza Ghiaia</li> <li>• Gestione delle relazioni con i Media (Ufficio Stampa)</li> <li>• Gestione dell'informazione e comunicazione interna ed esterna attraverso il sito web di Ateneo e i Social Media</li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Rettorato - U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	<a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158632">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158632</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>	
<b>Descrizione del servizio</b>	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 sabato dalle 8 alle 20, tramite modulo di contatto, anche online; gestione dei rapporti con l'utenza inclusa la gestione dei reclami.
<b>Referente per il servizio</b>	Sara Cametti
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:urp@unipr.it">urp@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Gli utenti possono contattare l'URP attraverso front-office, telefono ed e-mail nei giorni/orari indicati al link: <a href="https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico">https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 904006 - Fax 0521 347038 - Numero Verde 800 904084
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12

<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico">https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/comunicazione">https://www.unipr.it/comunicazione</a> (Ufficio stampa, Web, URP)</li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/node/12002">https://www.unipr.it/node/12002</a> (Regolamento di Ateneo per segnalazioni, reclami e apprezzamenti)</li> </ul>
<b>ParmaUniverCity Infopoint/Welcome Point Matricole</b>	
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Attività di informazione verso qualsiasi tipo di utente, distribuzione di guide e materiale illustrativo sull'Ateneo e vendita di <a href="#">merchandising</a> Unipr.</p> <p>È presente anche una sala riunioni da 30 posti prenotabile online per conferenze stampa, attività di divulgazione scientifica e iniziative studentesche.</p> <p>Dal 1° luglio al 30 ottobre il ParmaUniverCity Infopoint è anche Welcome Point Matricole per fornire informazioni di primo livello per le future matricole e per tutti coloro che desiderano ottenere maggiori dettagli sull'Università e sulla vita a Parma e realizzato in collaborazione con l'Informagiovani e Er.go (Azienda regionale per il diritto allo studio).</p>
<b>Referente per il servizio</b>	Maria Isabella Chierici
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:urp@unipr.it">urp@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il ParmaUniverCity Info Point è di norma aperto tutto l'anno al pubblico da <b>lunedì a venerdì</b> con orario continuato <b>dalle 10 alle 19</b> e il <b>sabato dalle 10 alle 13</b> . È possibile fissare anche colloqui a distanza mediante prenotazione via social, telefono, email. Il Welcome Point Matricole è di norma aperto <b>dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 19</b> e il <b>sabato dalle 10 alle 13</b> . Per aggiornamenti, dettagli su orari e modalità di accesso ai servizi anche in emergenza COVID, consultare il link: <a href="https://www.unipr.it/parmauniversity">https://www.unipr.it/parmauniversity</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 904081 – 0521 904082
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12 (Uffici amministrativi U.O. Comunicazione Istituzionale e Cerimoniale) Parma, sottopasso Ponte Romano attiguo a Piazza Ghiaia (ParmaUnivercity Info Point e Welcome Point Matricole)
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/parmauniversity">https://www.unipr.it/parmauniversity</a> <a href="https://ilmondochetiaspetta.unipr.it/merchandising-unipr/">https://ilmondochetiaspetta.unipr.it/merchandising-unipr/</a> (merchandising, catalogo e prezzi)
<b>Gestione delle relazioni con i media: ufficio stampa</b>	
<b>Referente</b>	Lisa Oppici
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:ufficiostampa@unipr.it">ufficiostampa@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> contattando i recapiti del personale addetto specificato al link <a href="https://www.unipr.it/comunicazione/ufficio-stampa/chi-siamo">https://www.unipr.it/comunicazione/ufficio-stampa/chi-siamo</a>
	<b>Tel.:</b> 0521 904004 – 0521 90 4050 – 0521 904016 – 0521 905005 – 0521 906886
<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12	
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/comunicazione/ufficio-stampa">https://www.unipr.it/comunicazione/ufficio-stampa</a>
<b>Informazione e comunicazione interna ed esterna – sito web UNIPR Social Media</b>	
<b>Referenti per il servizio</b>	Alberto Capelli (sito web UNIPR) – on line e presenza Daria Mora (Social Media) – solo on line
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:redazioneweb@unipr.it">redazioneweb@unipr.it</a> (gestione sito <a href="http://www.unipr.it">www.unipr.it</a> )

	<p><a href="mailto:social@unipr.it">social@unipr.it</a> (gestione social: pagina facebook, profilo Instagram, canale YouTube, profilo Twitter, profilo LinkedIn)</p> <p>Non è presente 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.</p> <p><b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12</p>
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/node/22235">https://www.unipr.it/node/22235</a> (Regolamento sito web Unipr)</li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/comunicazione/web/social-media">https://www.unipr.it/comunicazione/web/social-media</a></li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/social-media-policy">https://www.unipr.it/social-media-policy</a> (Social Media policy di Ateneo)</li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/comunicazione">https://www.unipr.it/comunicazione</a></li> </ul>
<b>Utilizzo del logo istituzionale di Ateneo</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Ilaria Moretti
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:logo@unipr.it">logo@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> on line e presenza contattando il personale addetto ai recapiti specificati.
	<b>Tel.:</b> 0521 906886
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.unipr.it/node/416">https://www.unipr.it/node/416</a> (Regolamento per l'utilizzo del logo dell'Università degli Studi di Parma)</li> <li>• <a href="https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/logo-di-ateneo">https://www.unipr.it/comunicazione/comunicazione-istituzionale-e-urp/logo-di-ateneo</a></li> </ul>

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formola	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC/ sportello/ Social media/ telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 3 giorni lavorativi per informazione
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,25* (*punteggio medio 2020 rilevazione Good Practice)

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

## 24. Servizi informatici

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

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

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura/Formula	Valore programmato
Accessibilità	Funzionamento del servizio	Giorni/settimana	7

	Funzionamento garantito del servizio	Giorni/settimana	5
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto	Numero di giorni lavorativi	≤ 1
<b>Trasparenza</b>	% di informazioni aggiornate relative al servizio pubblicate sul sito web di Ateneo	%	100%
<b>Efficacia</b>	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Numero da 1 a 6	≥ 4,45* (*punteggio medio studenti Good Practice, 2020)
	Numero di segnalazioni di malfunzionamento effettivo ricevute in un anno solare	numero	≤ 300* (Dato medio 20-21)

<b>Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità</b>	<b>Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)</b>
<b>Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionari relativi al progetto Good Practice. Servizio "Servizi dei sistemi informativi"



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

**Destinatari** Collaboratori, Futuri dipendenti o collaboratori, Altre Persone Giuridiche

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

<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita">https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita</a> <a href="https://www.unipr.it/prestato/node/17504">https://www.unipr.it/prestato/node/17504</a>
<b>Conferimento di incarichi di prestazione d'opera autonoma a soggetti terzi</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Alessandra Boselli
<b>Contatti</b>	<b>e-mail/Pec:</b> <a href="mailto:perstecamm@unipr.it">perstecamm@unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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. <b>Tel.:</b> 0521 034384
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università 12 – Piano terra
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/conferimento-incarichi">https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/conferimento-incarichi</a>

### *Standard di qualità*

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

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

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

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>Informazioni e supporto amministrativo relativamente a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>bandi e attività concorsuali per posti di professore universitario di I e II fascia;</b></li> <li>• <b>Bandi e attività concorsuali per RTD a) e b);</b></li> <li>• <b>Bandi e attività concorsuali per Assegni di ricerca;</b></li> <li>• <b>Stipula dei contratti di insegnamento della docenza a contratto;</b></li> <li>• <b>Trasferimenti in ingresso del personale docente a tempo indeterminato;</b></li> <li>• <b>Attività convenzionale per attivazione posti di I, II Fascia e RTD.</b></li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale – Personale e Organizzazione, U.O. Amministrazione Personale Docente
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Marina Scapuzzi
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022</a> <a href="https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita">https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>
<b>Reclutamento docenti di I e II fascia</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Anna Maria Violini
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazionepersonaledocente@unipr.it">amministrazionepersonaledocente@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.persdocente@pec.unipr.it">sett.persdocente@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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.
	<b>Tel.:</b> 0521 034318 – 0521 034333
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita">https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita</a>
<b>Reclutamento ricercatori a tempo determinato (RTD)</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Enrica Martini
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazionepersonaledocente@unipr.it">amministrazionepersonaledocente@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.persdocente@pec.unipr.it">sett.persdocente@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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.
	<b>Tel.:</b> 0521 034299
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita">https://www.unipr.it/ateneo/bandi-e-concorsi/concorsi-e-mobilita</a>
<b>Reclutamento Assegnisti di ricerca</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Ennia Martinelli
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazionepersonaledocente@unipr.it">amministrazionepersonaledocente@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.persdocente@pec.unipr.it">sett.persdocente@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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.
	<b>Tel. .</b> 0521 034259 – 0521 034173
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ricerca/ricerca-ateneo/concorsi-e-selezioni/assegni-di-ricerca">https://www.unipr.it/ricerca/ricerca-ateneo/concorsi-e-selezioni/assegni-di-ricerca</a>
<b>Docenza a contratto</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Michela Martinelli
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazionepersonaledocente@unipr.it">amministrazionepersonaledocente@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.persdocente@pec.unipr.it">sett.persdocente@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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.
	<b>Tel. .</b> 0521 034387
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/node/16274">https://www.unipr.it/node/16274</a>
<b>Attività convenzionale per attivazione posti di I, II Fascia e RTD</b>	
<b>Referente per il servizio</b>	Marina Scapuzzi
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:amministrazionepersonaledocente@unipr.it">amministrazionepersonaledocente@unipr.it</a> , <a href="mailto:sett.persdocente@pec.unipr.it">sett.persdocente@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> 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.
	<b>Tel. :</b> 0521 034318 - 0521 034299
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158022</a>

**Standard di qualità**

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

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

## 27. 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

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

	<b>Accesso al pubblico:</b> 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
	<b>Tel. :</b> 0521 034438
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12

### *Standard di qualità*

<b>Dimensioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura/Formula</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (email/PEC, presenza, telefono)
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via email	Numero giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi
<b>Trasparenza</b>	Presenza sul sito web di informazioni relative a contatti, orari, sedi e servizi	Si/no	si
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%

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

## 28. Servizio gestione attività del servizio civile

**Destinatari** Strutture interne, Altre Persone Giuridiche, Cittadini

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>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</b>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Area dirigenziale- Personale e Organizzazione, U.O. Amministrazione Personale Tecnico Amministrativo e Organizzazione
<b>Responsabile amministrativo U.O.</b>	Stefano Ollari
<b>Referente per il servizio</b>	Stefano Ollari
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> perstecamm@unipr.it
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00.
	<b>Tel. :</b> 0521 034136
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158023">https://www.unipr.it/ugov/organizationunit/158023</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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

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



### 30. Servizio Prevenzione e Protezione

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

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

#### Standard di qualità

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

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

## 31. Protocollo e Gestione Documentale

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

<b>Descrizione del Servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ricezione e registrazione della corrispondenza indirizzata all'ateneo (documenti analogici e digitali).</b></li> <li>• <b>Supporto informativo a coloro che intendono inoltrare corrispondenza all'Ateneo e sue articolazioni.</b></li> </ul>
<b>Struttura Organizzativa</b>	Direzione Generale
<b>Referente per il servizio</b>	Biancamaria Camizzi
<b>Modalità di erogazione</b>	online e presenza
<b>Contatti</b>	<b>E-mail/Pec:</b> <a href="mailto:protocollo@unipr.it">protocollo@unipr.it</a> – <a href="mailto:protocollo@pec.unipr.it">protocollo@pec.unipr.it</a>
	<b>Accesso al pubblico:</b> Il servizio è attivo, esclusi i periodi di chiusura istituzionale, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13.00. Il martedì e giovedì anche dalle 15 alle 17. Informazioni di dettaglio sul servizio nonché sugli orari, recapiti telefonici ed mail del personale sono reperibili al link: <a href="https://www.unipr.it/servizi/servizi-line/protocollo">https://www.unipr.it/servizi/servizi-line/protocollo</a>
	<b>Tel. :</b> 0521 034611 – 0521 034208 – 0521 034610
	<b>Indirizzo:</b> Parma, Via Università, 12
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unipr.it/servizi/servizi-line/protocollo">https://www.unipr.it/servizi/servizi-line/protocollo</a>
<b>Modalità reclami</b>	<a href="https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta">https://www.unipr.it/unipr-ti-ascolta</a>

### Standard di qualità

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

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



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