



Università
per Stranieri
di Perugia

www.unistrapg.it

CARTA DEI SERVIZI

Servizi agli studenti, servizi
bibliotecari, ricerca,
comunicazione, risorse umane,
gestione e amministrazione

2017



**CARTA
DEI SERVIZI**

A cura del Servizio
Programmazione, qualità
e valutazione

SOMMARIO

1. SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1 ORIENTAMENTO

- 1.1.1 Orientamento in ingresso e accoglienza
- 1.1.2 Orientamento in itinere
- 1.1.3 Stage e tirocini
- 1.1.4 Orientamento in uscita/Job placement

1.2 ISCRIZIONI E CARRIERA

- 1.2.1 Corsi di laurea e didattica: segreteria
- 1.2.2 Esse3Web
- 1.2.3 Corsi di lingua: segreteria

1.3 SERVIZI INTEGRATIVI

- 1.3.1 Avvisi e informazioni
- 1.3.2 Webclass
- 1.3.3 Connessione wifi
- 1.3.4 Supporto per l'integrazione ed il sostegno degli studenti disabili e con DSA
- 1.3.5 Attività ricreative e culturali

1.4 MOBILITÀ

- 1.4.1 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in ingresso
- 1.4.2 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in uscita

1.5 CERTIFICAZIONI

- 1.5.1 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana (CELI)
- 1.5.2 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI adolescenti (CELI a)
- 1.5.3 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI immigrati (CELI i)
- 1.5.4 Certificazione in Didattica dell'Italiano Lingua Straniera (DILS – PG)

1.6 CORSI SPECIALI

- 1.6.1 Corsi speciali di lingua e cultura italiana
- 1.6.2 Corsi su committenza
- 1.6.3 Corsi di preparazione linguistica per studenti Erasmus
- 1.6.4 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede
- 1.6.5 Corsi di preparazione agli esami DILS-PG in sede e fuori sede

2. BIBLIOTECHE

2.1 SERVIZI BIBLIOTECARI

- 2.1.1 Informazioni e orientamento bibliografico
- 2.1.2 Accesso e consultazione
- 2.1.3 Prestito esterno
- 2.1.4 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

3. RICERCA

3.1 DOTTORATI, ASSEGNI E BORSE

- 3.1.1 Dottorato di ricerca
- 3.1.2 Assegni di ricerca
- 3.1.3 Borse di ricerca

4. COMUNICAZIONE

4.1 COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

- 4.1.1 Sito web di Ateneo
- 4.1.2 Social media

5. RISORSE UMANE

5.1 PERSONALE DOCENTE

- 5.1.1 Procedure di chiamata del personale docente e valutazioni comparative per il reclutamento di ricercatori a tempo determinato
- 5.1.2 Reclutamento personale esterno per incarichi di insegnamento, didattica integrativa e laboratori
- 5.1.3 Rilascio certificazioni

5.2 PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI

- 5.2.1 Mobilità esterna personale tecnico amministrativo
- 5.2.2 Concorsi e selezioni del personale T.A. e dei C.E.L.
- 5.2.3 Certificazioni previdenziali e di carriera

6. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

6.1 FORNITURE DI BENI E SERVIZI

- 6.1.1 Supporto informativo

6.2 AFFARI LEGALI E TRASPARENZA

- 6.2.1 Gestione dei procedimenti di accesso agli atti ai sensi della l. 241/90
- 6.2.2 Accesso civico

6.3 LOGISTICA

- 6.3.1 Concessione utilizzo spazi di Ateneo

1. AREA DI INTERESSE: SERVIZI AGLI STUDENTI



AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
1.1 Orientamento	1.1.1 Orientamento in ingresso e accoglienza 1.1.2 Orientamento in itinere 1.1.3 Stage e tirocini 1.1.4 Orientamento in uscita/Job placement
1.2 Iscrizioni e carriera	1.2.1 Corsi di laurea e didattica: segreteria 1.2.2 Esse3Web 1.2.3 Corsi di lingua: segreteria
1.3 Servizi integrativi	1.3.1 Avvisi e informazioni 1.3.2 Webclass 1.3.3 Connessione wifi 1.3.4 Supporto per l'integrazione ed il sostegno degli studenti disabili e con DSA 1.3.5 Attività Ricreative e Culturali
1.4 Mobilità	1.4.1 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in ingresso 1.4.2 Mobilità Erasmus ed extra-Erasmus in uscita
1.5 Certificazioni	1.5.1 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana (CELI) 1.5.2 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI adolescenti (CELI a) 1.5.3 Certificati di conoscenza della Lingua Italiana CELI immigrati (CELI i) 1.5.4 Certificazione in Didattica dell'Italiano Lingua Straniera (DILS – PG)
1.6 Corsi speciali	1.6.1 Corsi speciali di lingua e cultura italiana 1.6.2 Corsi su committenza 1.6.3 Corsi di preparazione linguistica per studenti Erasmus 1.6.4 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede 1.6.5 Corsi preparazione agli esami DILS-PG in sede e fuori sede

Servizio 1.1.1: ORIENTAMENTO IN INGRESSO E ACCOGLIENZA

Descrizione	<p>Il servizio consiste in attività di orientamento in entrata e tutorato rivolte a studenti, italiani e stranieri, alle famiglie, nonché a istituti di scuola media superiore ed altri enti (studenti in convenzione e studenti lavoratori). Esso è finalizzato a fornire una puntuale conoscenza delle opportunità dell'Ateneo, supportando i futuri studenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali e delle proprie risorse.</p> <p>Il servizio svolge, inoltre, attività di accoglienza e orientamento per gli studenti dei corsi di lingua e cultura italiana, fornendo loro tutte le informazioni sull'offerta formativa, sull'iscrizione, sulle strutture e sui servizi di Ateneo.</p>
Destinatari	Studenti italiani e stranieri, scuole superiori di secondo grado; studenti in convenzione e lavoratori; famiglie; enti.
A chi rivolgersi	<p>Servizio Orientamento</p> <p><u>Per i corsi di laurea:</u> Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 296/211/270/343 E-mail: orientamento@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 262 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p> <p><u>Per i corsi di lingua e cultura italiana:</u> Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 270/211/343 E-mail: welcoming@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 270</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:00 -14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:30 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Ricevimento in presenza <i>one to one</i> negli orari seguenti oppure su appuntamento: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì) 15:30 – 16:30 (lunedì e mercoledì)</p> <p>Partecipazione a saloni dell'orientamento in Italia e all'estero</p> <p>Solo nei mesi estivi e per i corsi di laurea e laurea magistrale, Orientamento via chat (Skype account unistrapg_orienta): 12:30 alle 13:30 (solo nei mesi estivi: da lunedì a venerdì)</p> <p>Il servizio viene erogato anche in lingua inglese e spagnola.</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it
Link utili	<p>Corsi Laurea/Laurea Magistrale: https://www.unistrapg.it/node/356</p> <p>Corsi di Lingua e cultura italiana: https://www.unistrapg.it/node/365</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	33 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti corsi di laurea e laurea magistrale). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 1.1.2: ORIENTAMENTO IN ITINERE

Descrizione	Il servizio consiste in attività di orientamento in itinere tramite consulenza e assistenza orientativa individuale.
Destinatari	Studenti italiani e stranieri; studenti in convenzione e lavoratori; studenti dei corsi di laurea.
A chi rivolgersi	Servizio Orientamento Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 296/295/294/343/325/270/211 E-mail: orientamento@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 295 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:00 -14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:30 (da lunedì a giovedì) Ricevimento in presenza <i>one to one</i> negli orari seguenti oppure su appuntamento: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì) 15:30 – 16:30 (martedì e giovedì) Il servizio viene erogato anche in lingua inglese
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it
Link utili	Corsi di Laurea/Laurea Magistrale: https://www.unistrapg.it/node/29 Studenti lavoratori e in convenzione: https://www.unistrapg.it/node/496

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	12 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 1.1.3: STAGE E TIROCINI

Descrizione	<p>Il servizio attiene alle attività di stage e tirocinio e si esplica attraverso la redazione di progetti formativi curriculari e la gestione di convenzioni quadro per progetti formativi con enti e aziende selezionate.</p> <p>Il servizio si esplica anche attraverso la gestione ed organizzazione delle attività connesse alla mobilità SMT (Student Mobility for Traineeship) nell'ambito del Programma Erasmus+.</p>
Destinatari	Studenti italiani e stranieri, studenti in convenzione e lavoratori studenti, enti e aziende.
A chi rivolgersi	<p>Servizio Orientamento</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 296/295/294/343/325/270/211 E-mail: orientamento@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 295 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:00 -14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:30 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Ricevimento in presenza <i>one to one</i>: 10:00 – 12:00 (lunedì e mercoledì) 15:00 –17:00 (solo su appuntamento: martedì e mercoledì)</p> <p>Il servizio viene erogato anche in lingua inglese</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it
Link utili	<p>Stage e tirocini: https://www.unistrapg.it/node/339</p> <p>Banca dati stage e tirocini: https://www.unistrapg.it/node/339</p> <p>Erasmus+ Traineeship: https://www.unistrapg.it/node/164</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	8 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 1.1.4: ORIENTAMENTO IN USCITA/JOB PLACEMENT

Descrizione	Il servizio consiste in attività di orientamento in uscita tramite la ricerca attiva di offerte di lavoro, la segnalazione di opportunità formative in Italia e all'estero, l'organizzazione di seminari di orientamento. E' prevista inoltre una consulenza e assistenza orientativa individuale. Il servizio si esplica anche attraverso i canali disponibili in virtù della partecipazione dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea.	
Destinatari	Laureandi e laureati italiani e stranieri, enti e aziende.	
A chi rivolgersi	Servizio Orientamento Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 296/295/294/343/325/270/211 E-mail: orientamento@unistrapg.it / placement@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 295 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it	
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:00 -14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:30 (da lunedì a giovedì) Ricevimento in presenza <i>one to one</i> : 15:00 – 17:00 (solo su appuntamento: martedì e giovedì) Il servizio viene erogato anche in lingua inglese	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it	
Link utili	Job Placement: https://www.unistrapg.it/node/65 Job Bank: https://www.unistrapg.it/node/181 Almalaurea: https://www.unistrapg.it/node/148 Condizione occupazionale dei laureati UniStraPG: https://www.unistrapg.it/node/342	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico su appuntamento	4 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni sul servizio presenti nel sito web di Ateneo	1 verifica/settimana
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 1.2.1: CORSI DI LAUREA E DIDATTICA: SEGRETERIA

Descrizione	Il servizio ricomprende attività e procedimenti amministrativi inerenti alla carriera universitaria degli studenti iscritti ai Corsi di laurea/Laurea magistrale e Master, dall'immatricolazione alla laurea. In particolare: <ul style="list-style-type: none">• immatricolazioni ai corsi di laurea, Master e iscrizioni ad anni di corso successivi al primo• tasse e contributi universitari• esoneri per reddito/merito• rimborso tasse e contributi universitari• trasferimenti da/per altre università e passaggi di corso• decadenza, rinuncia, interruzione• studi, ricongiunzione di carriera, restituzione diploma maturità• tesi di laurea: sessioni di tesi, domanda e rilascio pergamena finale• rilascio moduli, documenti, certificazioni sulla carriera universitaria (Iscrizione/Laurea, ecc.), consegna libretto universitario e rilascio duplicati• accesso studenti stranieri ai corsi di laurea• titoli di studio conseguiti all'estero• riconoscimento crediti formativi universitari (CFU) e prevalutazione carriere universitarie pregresse• valutazione requisiti curriculari e prove di ingresso ai Corsi di laurea magistrale• diploma supplement	
Destinatari	Futuri studenti; studenti iscritti a Corsi di laurea/laurea magistrale e Master	
A chi rivolgersi	Servizio Segreteria Corsi di laurea e Didattica Sede: Palazzina Orvieto Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 650/651/653/757 E-mail: segreteria.laurea@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 652 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it	
Modalità erogazione /richiesta	Tramite telefono, e-mail e posta ordinaria. Ricevimento al pubblico: 10:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:30 – 17:00 (lunedì e giovedì)	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: segreteria.laurea@unistrapg.it	
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/500	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	18 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di espletamento delle formalità di preiscrizione, iscrizione e/o altri procedimenti relativi ai corsi	7 giorni
	Tempo medio per il rilascio delle pergamene	4 mesi

Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica/mese
	Esistenza di procedure formalizzate per l'erogazione del servizio	<p>"Manifesto degli studi": https://www.unistrapg.it/node/540</p> <p>"Regolamento Tesi di Laurea - Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (D.M. 270/2004)": https://www.unistrapg.it/node/322</p>
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 1.2.2: ESSE3WEB

Descrizione	Esse3Web è un sistema di gestione delle carriere, attraverso il quale gli studenti dei corsi di laurea e laurea magistrale possono autonomamente svolgere online alcune operazioni riguardanti l'immatricolazione, la carriera universitaria e l'iscrizione agli esami.
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale Docenti
A chi rivolgersi	<p><u>Per questioni inerenti la carriera universitaria:</u> Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica Sede: Palazzina Orvieto Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 650/651/653/757 E-mail: segreteria.laurea@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 652</p> <p><u>Per le iscrizioni agli esami:</u> Dipartimento di scienze umane e sociali Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 684 E-mail: dipartimento@unistrapg.it</p> <p><u>Per supporto tecnico:</u> Servizio applicativi, software e supporto tecnico Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 255 E-mail: supporto.tecnico@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	L'utente può usufruire del servizio registrandosi (gratuitamente) al sito: https://unistrapg.esse3.cineca.it/
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: supporto.tecnico@unistrapg.it
Link utili	https://unistrapg.esse3.cineca.it/

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Presenza di link a Esse3Web nel sito web di Ateneo	- Pagina "Come iscriversi ad un Corso di laurea": https://www.unistrapg.it/it/node/29 - Entrando dalla homepage come "Studenti iscritti ai corsi di laurea": https://www.unistrapg.it/it/studenti-iscritti-ai-corsi-di-laurea
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail di richiesta di supporto tecnico: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utente (telefono, e-mail, fax, sito web): numero di canali	4 canali
Efficacia	<i>In corso di definizione</i>	

Servizio 1.2.3: CORSI DI LINGUA: SEGRETERIA

Descrizione	Il servizio ricomprende attività e procedimenti amministrativi inerenti l'iscrizione degli studenti partecipanti ai corsi sotto elencati (vedi <i>Destinatari</i>). In particolare: <ul style="list-style-type: none">• preiscrizioni• iscrizioni ai corsi• rilascio tessera universitaria• rilascio certificazioni• consegna orari• rilascio diplomi e attestati di lingua e cultura italiana• erogazione delle borse di studio MAE
Destinatari	Futuri studenti; studenti iscritti a: Corsi di lingua e cultura italiana, Corsi speciali a richiesta di lingua e cultura italiana, Corsi su committenza, Corsi per insegnanti di italiano L2, Erasmus Intensive Courses in Italian Language, Corsi di alta cultura e specializzazione
A chi rivolgersi	Servizio Segreteria Corsi di Lingua Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 345/304/284 E-mail: italiano@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 213 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Tramite telefono, e-mail e posta ordinaria: 8:00 – 17:00 (da lunedì a venerdì) 8:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) Ricevimento al pubblico: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:00 (lunedì e mercoledì)
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: italiano@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/364

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	30 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di espletamento delle formalità di preiscrizione, iscrizione e/o altri procedimenti relativi ai corsi (salvo tempi superiori non ascrivibili a responsabilità dell'ufficio: es. tempi di accredito dei bonifici bancari da parte degli studenti per le richieste di preiscrizione)	Da 1 a 3 giorni (a seconda della tipologia di pratica/procedura)
	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite posta elettronica	3 giorni
	Tempo medio per il rilascio di attestati di frequenza	7 giorni
	Tempo medio per il rilascio di diplomi (attestati di conoscenza)	30 giorni
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica/settimana

Efficacia	Questionario sul livello di gradimento dei servizi offerti dall'Ateneo (studenti iscritti ai corsi di lingua trimestrali). Quesito: <i>"Come valuti i Servizi della Segreteria Corsi di Lingua Studenti Stranieri"</i> : <u>media gradimento</u> (scala da "Insoddisfatto"=1 a "Molto soddisfatto"=5)	Abbastanza soddisfatto=3
-----------	---	--------------------------

Servizio 1.3.1: AVVISI E INFORMAZIONI

Descrizione	Il servizio è finalizzato a fornire allo studente gli avvisi e le informazioni utili alla fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a: <ul style="list-style-type: none">- organizzazione delle lezioni: orari, aule ed eventuali variazioni- appelli d'esame: date ed eventuali variazioni- risultati esami, calendari sessioni tesi- pubblicazione su Easyplanner di orari, appelli, ecc.- docenti: contatti, orari di ricevimento ed eventuali variazioni- piani di studio e programmi degli insegnamenti.	
Destinatari	Studenti italiani e stranieri iscritti ai Corsi di Laurea e Laurea Magistrale Docenti	
A chi rivolgersi	Dipartimento di Scienze Umane e Sociali Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 660/684/656/657 E-mail: dipartimento@unistrapg.it Fax: + 39 075 5746 703	
Modalità erogazione /richiesta	Tutti gli avvisi e le informazioni sono pubblicati nelle apposite pagine del <u>sito web di Ateneo</u> (vedi sotto <i>Link utili</i>) Tramite e-mail e telefono: 8:30 - 14:00 (dal lunedì al venerdì) Ricevimento in ufficio: 15:00 – 16:00 (da lunedì a mercoledì)	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: dipartimento@unistrapg.it	
Link utili	<u>Avvisi studenti corsi di laurea:</u> https://www.unistrapg.it/node/20 <u>Contatti e orari di ricevimento studenti:</u> https://www.unistrapg.it/node/147 <u>Piani di studio e programmi degli insegnamenti:</u> https://www.unistrapg.it/node/441 https://www.unistrapg.it/node/43 https://www.unistrapg.it/node/444 https://www.unistrapg.it/node/445 https://www.unistrapg.it/node/446 https://www.unistrapg.it/node/447 <u>Risultati esami</u> https://www.unistrapg.it/node/176 <u>Calendario sessioni tesi</u> https://www.unistrapg.it/node/338	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Supporto telefonico e via e-mail: numero di ore settimanali	27 ore/settimana
	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	8 ore/settimana

Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite posta elettronica	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web di Ateneo relativamente ai programmi di studio	1 verifica/settimana
	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella pagina "Avvisi studenti corsi di laurea": tempo medio	1 giorno
Efficacia	Richieste di informazioni tramite e-mail: % richieste evase / totale richieste pervenute	100 %
	Avvisi relativi a variazioni nell'orario di ricevimento dei docenti, risultati esami, calendari sessioni tesi: % avvisi pubblicati / totale delle variazioni intervenute	100 %
	Avvisi relativi a variazioni nell'orario delle lezioni: % avvisi pubblicati / totale delle variazioni intervenute	100 %

Servizio 1.3.2: WEBCLASS

Descrizione	Grazie a Webclass studenti e docenti dei corsi di laurea/laurea magistrale e dei corsi di lingua e cultura italiana possono usufruire di uno spazio web dove condividere documenti e informazioni utili ai fini dello studio. Per i corsi di L e LM il servizio viene reso disponibile automaticamente ogni anno all'inizio del primo semestre; per i corsi di lingua e cultura italiana il servizio viene attivato su richiesta dei docenti.
Destinatari	Studenti e Docenti dell'Università per Stranieri di Perugia
A chi rivolgersi	<u>Per supporto tecnico:</u> Servizio Applicativi, software e supporto tecnico Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06132 Perugia Telefono: + 075 5746 255/254 E-mail: supporto.tecnico@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	L'utente può usufruire del servizio creando un proprio account (gratuitamente): http://webclass.unistrapg.it
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: supporto.tecnico@unistrapg.it
Link utili	http://webclass.unistrapg.it

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Presenza di link a Webclass nel sito web di Ateneo	Link presente nella pagina "Studenti iscritti ai corsi di laurea" (https://www.unistrapg.it/node/20) con accesso dalla: - homepage - pagina "Sei già un nostro studente?"
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail: numero di giorni tra richiesta e primo riscontro	1 giorno
	Tempo medio di evasione delle richieste di recupero password da parte degli utenti	1 giorno
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utente (telefono, e-mail, sito web): numero canali	3 canali
Efficacia	<i>In corso di definizione</i>	

Servizio 1.3.3: CONNESSIONE WIFI

Descrizione	<p>Il servizio permette agli utenti di accedere ad Internet e ai servizi online dell'Ateneo attraverso i propri dispositivi mobili utilizzando un collegamento wireless di tipo WiFi (802.11) alla rete universitaria. L'accesso avviene attraverso due diverse reti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unistrapg – rete wifi con protezione 802.1x • EasyUnistrapg – rete wifi con accesso tramite captive portal a ridotti servizi • Eduroam – retewifi con protezione 802.1X per gli utenti della comunità dell'Università e della Ricerca in mobilità in Europa e oltre. 	
Destinatari	<p>Studenti iscritti ai corsi dell'Università per Stranieri di Perugia Collaboratori accreditati Personale Tecnico Amministrativo Personale Docente Tutti gli utenti della comunità dell'Università e della Ricerca europea e oltre</p>	
A chi rivolgersi	<p>Servizio Infrastrutture Informatiche</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Telefono: +39 075 5746 206/207/291 E-mail: infrastrutture.informatiche@unistrapg.it</p>	
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ove presenti, le reti "Unistrapg", "EasyUnistrapg" ed "Eduroam" sono visualizzate direttamente sui dispositivi mobili degli utenti.</p> <p>Le utenze sono attivate automaticamente per tutti gli iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale e ai corsi di lingua dell'Ateneo. Gli utenti devono attivare la propria password recandosi presso il Servizio Infrastrutture Informatiche(vedi sopra "A chi rivolgersi") nel seguente orario: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì).</p> <p>I servizi di assistenza sulla rete sono accessibili via e-mail oppure telefonicamente negli orari di seguito indicati: 8:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 18:00 (da lunedì a giovedì)</p>	
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: infrastrutture.informatiche@unistrapg.it</p> <p>Telefonicamente al Servizio Infrastrutture Informatiche (vedi sopra "A chi rivolgersi")</p>	
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/node/381</p>	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno in cui l'utente può fruire del servizio (orario apertura Ateneo)	12 ore/giorno
	Numero di ore settimanali in cui l'utente può contattare telefonicamente il Servizio Infrastrutture Informatiche per ricevere assistenza sulla rete	42 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra l'iscrizione di uno studente e l'attivazione della relativa utenza wifi	1 giorno
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per l'accesso alle risorse informatiche": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Grado di copertura del servizio con riferimento agli studenti iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale e ai corsi di lingua: % delle utenze attivate/ totale degli studenti iscritti	100 %

Servizio 1.3.4: SUPPORTO PER L'INTEGRAZIONE ED IL SOSTEGNO DEGLI STUDENTI DISABILI E CON DSA

Descrizione	<p>Servizi offerti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientamento e tutorato - adattamento delle lezioni, del materiale didattico e degli esami - mediazione rapporto con i docenti - supporto per gli scambi internazionali - ausili tecnologici - interpretazione in lingua dei segni italiana e/o internazionale - servizi di accompagnamento
Destinatari A chi rivolgersi	<p>Studenti che necessitano di specifico supporto per disabilità o DSA documentata</p> <p>Commissione per l'integrazione ed il sostegno degli studenti disabili e con DSA</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 321/240 E-mail: openlab@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Tramite comunicazione telefonica o e-mail: 9:00 - 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 18:00 (lunedì e mercoledì)</p> <p>Orario di ricevimento: su appuntamento</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: openlab@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/68

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento pubblico	3 ore/settimana
	Percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%
	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, mail, appuntamento, sito web): numero di canali	6 canali
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni (numero di giorni lavorativi)	2 giorni
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento del sito web di Ateneo su procedure e informazioni destinate all'utenza	1 verifica/mese
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	<p>"Regolamento d'Ateneo per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e di studenti con DSA":</p> <p>https://www.unistrapg.it/node/322</p>
Efficacia	Customer satisfaction	<i>Indicatore in via di definizione (Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti)</i>

Servizio 1.3.5: ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI

Descrizione	<p>L'Ateneo offre la possibilità di realizzare proprie iniziative presso le proprie strutture, a studenti iscritti sia a corsi di lingua e cultura italiana sia ai corsi di laurea, nonché ad enti locali e associazioni culturali e sportive del territorio.</p> <p>L'Ateneo, inoltre, organizza e promuove varie iniziative culturali e ricreative quali: proiezioni settimanali di film, eventi musicali, conferenze d'arte e musicali, mostre, la stagione concertistica del Coro d'Ateneo, spettacoli teatrali, presentazioni di libri, incontri culturali, gite ed escursioni e attività sportive.</p>
Destinatari	<p>Studenti iscritti a corsi dell'Ateneo</p> <p>Enti locali, associazioni culturali e sportive del territorio</p> <p>La cittadinanza, per tutte le iniziative culturali aperte al pubblico</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Centro di Attività Culturali e Ricreative</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (terzo piano)</p> <p>Piazza Fortebraccio, 4 – 06132 Perugia</p> <p>Telefono: + 39 075 5746 229/336</p> <p>E-mail: cearc@unistrapg.it</p> <p>PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Tramite materiale cartaceo distribuito tra gli studenti, sito web di Ateneo, telefono, e-mail.</p> <p>Ricevimento al pubblico: 8:30 – 13:30 (da lunedì a venerdì)</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: cearc@unistrapg.it</p> <p>Telefono: + 39 075 5746 229/336</p>
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/node/48</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	25 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio per l'organizzazione, realizzazione e gestione di un evento	10 giorni
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web di Ateneo	Programmazione mensile
	Distribuzione materiale cartaceo	Programmazione mensile
Efficacia	Questionario sul livello di gradimento dei servizi offerti dall'Ateneo (studenti iscritti ai corsi di lingua trimestrali). Quesito: "Quale giudizio dai delle attività culturali e ricreative (film, concerti, gite ed eventi)?" <u>media gradimento</u> (scala da "Insoddisfatto"=1 a "Molto soddisfatto"=5)	Abbastanza soddisfatto=3

Servizio 1.4.1: MOBILITÀ ERASMUS ED EXTRA-ERASMUS IN INGRESSO

Descrizione	<p>Il servizio attiene alla mobilità in ingresso degli studenti stranieri, basata su specifici accordi inter-istituzionali Erasmus+ ovvero su Protocolli di intesa stipulati con Atenei stranieri intesi a favorire la mobilità internazionale.</p> <p>In particolare esso consiste in:</p> <ul style="list-style-type: none">- fornitura agli studenti ufficialmente nominati dagli Atenei partner di tutte le informazioni ed il supporto necessari per completare le procedure di preiscrizione, l'ottenimento del Visto d'ingresso e l'organizzazione del soggiorno a Perugia- organizzazione, all'arrivo degli studenti, di giornate di accoglienza e registrazione, durante le quali viene fornito ai partecipanti materiale utile al soggiorno ed alla gestione della mobilità (piano di studi, registrazione agli esami, modulistica prevista dai programmi di scambio)- fornitura, durante la mobilità, di supporto costante agli studenti negli orari di apertura al pubblico e tramite e-mail. Tale supporto è garantito anche attraverso la collaborazione di stagisti e tirocinanti, che effettuano attività di tutorato sotto la supervisione del personale strutturato.- rilascio, al termine della mobilità, della trascrizione delle attività formative realizzate e di certificati di mobilità-invio della modulistica richiesta dalle Università partner.
Destinatari	Studenti stranieri in mobilità in ingresso nell'ambito del Programma Erasmus+ o di specifici Accordi/Protocolli di mobilità
A chi rivolgersi	<p>Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 266/301 E-mail: relazioni.internazionali@unistrapg.it - erasmus@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento al pubblico: 9:00 – 12:00 (lunedì e mercoledì) 14:30 – 16:30 (giovedì)</p> <p>Welcome meetings</p> <p>Contatti telefonici e via e-mail</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: relazioni.internazionali@unistrapg.it / erasmus@unistrapg.it</p> <p>Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo</p>
Link utili	<p>Erasmus incoming: https://www.unistrapg.it/node/101</p> <p>Mobilità extra-Erasmus incoming students: https://www.unistrapg.it/node/168</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento al pubblico, skype): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle pagine dedicate alla mobilità incoming Erasmus ed extra-Erasmus nel sito web di Ateneo	1 verifica/mese
Efficacia	Questionari finali di valutazione Erasmus+	Prima rilevazione

Servizio 1.4.2: MOBILITÀ ERASMUS ED EXTRA-ERASMUS IN USCITA

Descrizione	<p>Il servizio attiene alla mobilità in uscita degli studenti regolarmente iscritti a corsi di laurea, laurea magistrale e corsi di dottorato presso l'Università per Stranieri di Perugia, organizzata sulla base di specifici accordi inter-istituzionali Erasmus+ o di Protocolli di intesa stipulati con Atenei stranieri.</p> <p>In particolare esso consiste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura ed emanazione dei bandi - elaborazione delle candidature ricevute dagli studenti interessati ai vari programmi di mobilità Erasmus ed extra-erasmus - selezione degli studenti e loro nomina presso gli Atenei partner. <p>Agli studenti vincitori dei bandi viene offerto supporto nella fase di candidatura, elaborazione dei piani di studio, stesura dei contratti finanziari per il pagamento delle borse di mobilità, gestione della mobilità e completamento delle procedure al rientro in sede relative al riconoscimento dell'attività accademica realizzata.</p> <p>Open days e giornate di orientamento sono organizzati per sensibilizzare gli studenti dell'Ateneo e supportare le azioni riferite alla mobilità in uscita.</p>	
Destinatari	Studenti regolarmente iscritti presso l'Università per Stranieri di Perugia a: corsi di laurea, corsi di laurea magistrale, corsi di dottorato	
A chi rivolgersi	<p>Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 266/301 E-mail: relazioni.internazionali@unistrapg.it - erasmus@unistrapg.it</p>	
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento al pubblico: 9:00 – 12:00 (lunedì e mercoledì) 14:30 - 16:30 (giovedì)</p> <p>Open days e giornate di orientamento Erasmus</p> <p>Contatti telefonici e via email.</p>	
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: relazioni.internazionali@unistrapg.it / erasmus@unistrapg.it</p> <p>Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo</p>	
Link utili	<p>Erasmus ai fini di studio: https://www.unistrapg.it/node/137</p> <p>Mobilità extra-Erasmus outgoing students: https://www.unistrapg.it/node/163</p>	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento al pubblico, skype): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno

	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle pagine dedicate alla mobilità in uscita Erasmus ed extra-Erasmus nel sito web di Ateneo.	1 verifica/mese
Efficacia	Questionari finali di valutazione Erasmus+	Prima rilevazione

Servizio 1.5.1: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA (CELI)

Descrizione	Certificati linguistici che attestano la conoscenza dell'italiano L2 a diversi livelli di competenza e per diversi contesti d'uso. I certificati rilasciati fanno riferimento agli obiettivi d'apprendimento specificati dal Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER).
Destinatari	Adulti scolarizzati
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 722/723 E-mail: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Modalità erogazione /richiesta	Rilascio certificati che attestano competenze e capacità d'uso della lingua spendibili in ambito di lavoro e di studio.
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.cvcl.it ALTE (Association of Language Testers in Europe) www.alte.org

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessioni d'esame)	3 sessioni/anno (marzo/giugno/novembre)
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	3 volte/anno
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimana
Efficacia	Numero candidati	9000
	Numero certificati rilasciati	7000

Servizio 1.5.2: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA CELI adolescenti (CELI a)

Descrizione	Certificati linguistici che attestano la conoscenza dell'italiano L2 a tre livelli di competenza in situazioni comunicative proprie dei ragazzi sia in ambiente di lavoro che di studio. I certificati rilasciati fanno riferimento agli obiettivi d'apprendimento specificati dal Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER).
Destinatari	Adolescenti di età compresa tra i 13 e 17 anni
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 722/723 E-mail: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Modalità erogazione /richiesta	Rilascio certificati che attestano competenze e capacità d'uso della lingua e sono spendibili in ambito di lavoro e di studio.
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.cvcl.it ALTE (Association of Language Testers in Europe) www.alte.org

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	1 sessione/anno (maggio)
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	1 volta/anno
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimana
Efficacia	Numero candidati	800
	Numero certificati rilasciati	600

Servizio 1.5.3: CERTIFICATI DI CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA CELI immigrati (CELI i)

Descrizione	Certificati linguistici che verificano non solo la conoscenza e competenza dell'italiano ai primi tre livelli, ma anche un percorso formativo mirato ad agevolare il processo di integrazione del migrante. I certificati rilasciati fanno riferimento agli obiettivi d'apprendimento specificati dal Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER).
Destinatari	Immigrati adulti con scarsa scolarizzazione
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (lunedì e giovedì) Telefono: 075 5746 722/723 E-mail: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Modalità erogazione /richiesta	Rilascio certificati che attestano competenze e capacità d'uso della lingua e sono spendibili in ambito di lavoro e di studio.
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: unicert@unistrapg.cvcl.it - laurarossi@unistrapg.cvcl.it
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.cvcl.it ALTE (Association of Language Testers in Europe) www.alte.org

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	6 sessioni/anno
Tempestività	Tempo medio per: iscrizione, somministrazione esami e rilascio certificazioni	4 mesi
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	6 volte/anno 1 verifica/settimana
Efficacia	Numero candidati Numero certificati rilasciati	11000 8000

Servizio 1.5.4: CERTIFICAZIONE IN DIDATTICA DELL'ITALIANO LINGUA STRANIERA (DILS – PG)

Descrizione	Certificazione glottodidattica che attesta le conoscenze e le competenze di un insegnante di italiano a stranieri. DILS-PG di base – I livello DILS-PG di II livello
Destinatari	Docenti di lingua italiana
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali, 5 – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (martedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 625 E-mail: dils-pg@unistrapg.cvcl.it
Modalità erogazione /richiesta	Rilascio certificati glottodidattici che attestano la formazione di base dell'insegnante di italiano L2 e le competenze didattico-pedagogiche (spendibili in ambito concorsuale e lavorativo).
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: unicert@unistrapg.cvcl.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/it/node/1782

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	2 sessioni/anno
Tempestività	Tempo medio per iscrizione e rilascio certificazioni	4 mesi
Trasparenza	Frequenza di pubblicazione dei risultati degli esami	2 volte/anno
	Frequenza di aggiornamento del sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale
Efficacia	Numero candidati	200
	Numero certificati rilasciati	170

Servizio 1.6.1: CORSI SPECIALI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA

Descrizione	Percorsi didattici specialistici di approfondimento della conoscenza della lingua e cultura italiana in specifici settori: arte, musica, enogastronomia, letteratura, storia, architettura;etc. La durata dei corsi è variabile (generalmente da una a due settimane).
Destinatari	Studenti stranieri interessati ad approfondire la conoscenza di aspetti specifici della lingua e della cultura italiana, attraverso corsi di durata inferiore ad un mese.
A chi rivolgersi	Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 243 E-mail: corsi.speciali@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Contatti telefonici e via e-mail
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: corsi.speciali@unistrapg.it Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/360

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di tutorato ai corsisti	10 ore/settimana
	Unità di personale addetto alla gestione dei Corsi Speciali	1 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento corsisti): numero di canali	3 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento	5 minuti
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento dei programmi dei Corsi pubblicati nella specifica sezione del sito web di Ateneo.	1 verifica/anno
Efficacia	Questionari valutativi finali	Prima rilevazione

Servizio 1.6.2: CORSI SU COMMITTENZA

Descrizione	Percorsi didattici specifici, realizzati su richiesta, finalizzati all'approfondimento della conoscenza della lingua e della cultura italiana e all'aggiornamento per insegnanti di lingua italiana LS/L2. La durata dei corsi varia in funzione delle esigenze dell'Ente committente; le tematiche trattate possono riguardare l'arte, la musica, l'enogastronomia, la letteratura, la storia, l'architettura, nonché approfondimenti specifici sulla lingua italiana (fonetica e fonologia, grammatica, pronuncia, ecc.) e sulla didattica dell'italiano. Per i partecipanti sono organizzate specifiche sessioni di accoglienza; inoltre, su richiesta del committente, possono essere offerti pacchetti che, ad integrazione delle attività didattiche, comprendono il vitto, l'alloggio e visite guidate.
Destinatari	Istituti Italiani di Cultura all'Estero; Università estere; Enti e istituzioni pubbliche e private esteri; Scuole private e pubbliche di lingua italiana; Associazioni operanti nel settore dell'insegnamento della lingua e della cultura italiana; Agenzie che organizzano viaggi studio in Italia.
A chi rivolgersi	Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 243 E-mail: relazioni.internazionali@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Contatti telefonici e via email.
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: relazioni.internazionali@unistrapg.it Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/360

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di tutorato ai corsisti	10 ore/settimana
	Unità di personale addetto alla gestione dei Corsi su committenza	2 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento corsisti): numero di canali	3 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento	5 minuti
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per attività conto terzi" consultabile nel sito web di Ateneo: https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Gradimento medio rilevato attraverso i Questionari valutativi finali dei Corsi di aggiornamento su committenza (scala da 1 a 10).	7
	% corsi confermati per il 2017 / totale dei corsi su committenza realizzati nel 2016	80%

Servizio 1.6.3: CORSI DI PREPARAZIONE LINGUISTICA PER STUDENTI ERASMUS

Descrizione	<p>L'Ateneo eroga corsi di preparazione linguistica per studenti in mobilità Erasmus ai fini di studio o ai fini di tirocini presso Università/Aziende italiane; i corsi sono organizzati in sessioni estive (agosto e settembre) ed invernali (febbraio).</p> <p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redazione di un programma annuale e diffusione di questo attraverso specifiche pagine web - raccolta delle candidature - organizzazione/erogazione delle attività didattiche - rilascio delle certificazioni finali. <p>Per i partecipanti vengono organizzate specifiche sessioni di accoglienza, placement test, seminari di orientamento al sistema universitario italiano, classi di conversazione, tutorato linguistico e test di profitto al termine dei corsi.</p>
Destinatari	Studenti stranieri in mobilità Erasmus ai fini di studio o ai fini di tirocinio presso Università/Aziende italiane
A chi rivolgersi	<p>Servizio Relazioni internazionali, erasmus e mobilità</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 266 – 243 Email: erasmus@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento al pubblico: 9:00 – 12:00 (lunedì e mercoledì) 14:30 – 16:30 (giovedì)</p> <p>Welcome meetings</p> <p>Contatti telefonici e via e-mail</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: erasmus@unistrapg.it</p> <p>Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo</p>
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/167

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8,5 ore/settimana
	Unità di personale addetto alla gestione dei programmi di mobilità Erasmus ed extra-Erasmus	2 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (telefono, e-mail, ricevimento al pubblico, skype): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno
	Tempo medio di attesa degli utenti nell'orario di ricevimento al pubblico	10 minuti

Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina dedicata al servizio nel sito web di Ateneo	Verifica e aggiornamento 2 mesi prima dell'inizio della sessione estiva e della sessione invernale
	Informazioni e modulistica in lingua inglese nella pagina dedicata al servizio nel sito web di Ateneo	100%
Efficacia	Questionari valutativi finali	Prima rilevazione 2016

Servizio 1.6.4: CORSI DI FORMAZIONE CELI - IN SEDE e FUORI SEDE

Descrizione	Organizzazione, attivazione ed erogazione di corsi di formazione per la somministrazione degli esami di certificazione CELI	
Destinatari	Docenti di lingua italiana a stranieri	
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 721 E-mail: infocert@unistrapg.cvcl.it	
Modalità erogazione /richiesta	Attivazione corso di formazione e rilascio attestati	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: infocert@unistrapg.cvcl.it	
Link utili	www.unistrapg.cvcl.it	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di corsi per anno	In sede: 2/anno Fuori sede: su richiesta
Tempestività	Tempo medio per iscrizione, frequenza del corso e rilascio dell'attestato	2 mesi
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale
Efficacia	Numero annuale di partecipanti al corso in sede	70
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	8

Servizio 1.6.5: CORSI DI PREPARAZIONE AGLI ESAMI DILS-PG IN SEDE e FUORI SEDE

Descrizione	Organizzazione, attivazione ed erogazione di corsi di formazione per la preparazione agli esami di certificazione DILS-PG. I corsi hanno una durata standard di 16 ore (3 giorni); su richiesta possono essere anche organizzati corsi fuori sede di una durata maggiore.
Destinatari	Docenti di lingua italiana a stranieri; docenti di lingue straniere; facilitatori linguistici
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Viale Carlo Manuali, 5 – 06121 Perugia Front office: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (martedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 625 E-mail: dils-pg@unistrapg.cvcl.it
Modalità erogazione /richiesta	Attivazione corso di formazione e rilascio attestati
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: dils-pg@unistrapg.cvcl.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/it/node/1782

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di corsi per anno	In sede: 3/anno Fuori sede: su richiesta
Tempestività	Tempo medio per iscrizione, frequenza del corso e rilascio dell'attestato	2 mesi
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web istituzionale del CVCL	1 verifica/settimanale
Efficacia	Numero annuale di partecipanti al corso in sede	30
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	6

2. AREA DI INTERESSE: BIBLIOTECHE



AREA DI SERVIZIO

2.1. Servizi bibliotecari

SERVIZI

- 2.1.1. Informazioni e orientamento bibliografico
 - 2.1.2. Accesso e consultazione
 - 2.1.3. Prestito esterno
 - 2.1.4. Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
-

Servizio 2.1.1: INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO BIBLIOGRAFICO

Descrizione	Il servizio offre un supporto personalizzato nella ricerca bibliografica, anche complessa, al fine di fornire risposta alle esigenze informative degli utenti. I bibliotecari sono a disposizione per aiutare a formulare strategie di ricerca e recuperare i documenti.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, dottori ed assegnisti di ricerca e personale tecnico-amministrativo dell'Università per Stranieri di Perugia; studiosi e studenti di altri Atenei o altre istituzioni che abbiano stipulato convenzioni con l'Università per Stranieri; utenti esterni autorizzati dal Responsabile della Biblioteca.
A chi rivolgersi	Servizio Biblioteca Sedi e orari di apertura: <u>Palazzina Valitutti</u> Viale Carlo Manuali - 06121 Perugia → Sala lettura primo piano 9:00-19:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 → Sala consultazione primo piano 11:00-14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-18:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 729 <u>Palazzo Gallenga:</u> Sala lettura secondo piano 9:00-18:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 287 E-mail: biblioteca@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 706 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento bibliografico: direttamente in sala, negli orari di apertura (vedi sopra). Informazioni relative al servizio: tramite sito web; via e-mail o telefono; in sala negli orari di apertura.
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: biblioteca@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/497

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	21 ore/settimana
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail.	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio nel sito di Ateneo.	Aggiornamento continuo
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 2.1.2: ACCESSO E CONSULTAZIONE

Descrizione	Il servizio è volto a garantire a tutti gli utenti l'accesso alle sale per lo studio e la consultazione del patrimonio librario e documentale ivi conservato, in qualsiasi formato esso si presenti.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, dottori ed assegnisti di ricerca e personale tecnico-amministrativo dell'Università per Stranieri di Perugia; studiosi e studenti di altri Atenei o altre istituzioni che abbiano stipulato convenzioni con l'Università per Stranieri; utenti esterni autorizzati dal Responsabile della Biblioteca.
A chi rivolgersi	Servizio Biblioteca Sedi e orari di apertura: <u>Palazzina Valitutti</u> Viale Carlo Manuali - 06121 Perugia → Sala lettura primo piano 9:00-19:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 – → Sala consultazione primo piano 09:00-14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-18:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 729 <u>Palazzo Gallenga:</u> Sala lettura secondo piano 9:00-18:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 287 E-mail: biblioteca@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 706 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Il servizio viene erogato presso le sale negli orari di apertura (vedi sopra). Per verificare la disponibilità dei documenti: cataloghi online e altri servizi di ricerca indicati nella pagina web del servizio nel sito web di Ateneo (vedi link utili)
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: biblioteca@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/423 https://www.unistrapg.it/node/497

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	21 ore/settimana
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al secondo piano di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno
	Numero di unità di personale addetto al servizio (che effettua turni alterni di servizio al pubblico nelle 3 sale lettura)	7 unità
Tempestività	Tempo medio di attesa per la consultazione del materiale esposto nelle sale di lettura	Nessuno (consultazione immediata)
	Tempo medio di attesa per la consultazione di materiale custodito nei depositi	1 giorno

	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni tramite e-mail	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio nel sito web di Ateneo.	Aggiornamento continuo
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 2.1.3: PRESTITO ESTERNO

Descrizione	Il servizio è finalizzato a fornire a tutti gli utenti della Biblioteca i volumi ammessi al prestito esterno
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, dottori ed assegnisti di ricerca e personale tecnico-amministrativo dell'Università per Stranieri di Perugia; studiosi e studenti di altri Atenei o altre istituzioni che abbiano stipulato convenzioni con l'Università per Stranieri; utenti esterni autorizzati dal Responsabile della Biblioteca.
A chi rivolgersi	Servizio Biblioteca Sedi e orari di apertura: <u>Palazzina Valitutti</u> Viale Carlo Manuali - 06121 Perugia - Sala lettura primo piano 9:00-19:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 - Sala consultazione primo piano 09:00-14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-18:00 (lunedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 729 <u>Palazzo Gallenga:</u> Sala lettura secondo piano 9:00-18:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 287 E-mail: biblioteca@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 706 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Le richieste vanno presentate direttamente presso le sale: le condizioni per accedere al servizio sono indicate nella pagina web del servizio nel sito istituzionale di Ateneo (vedi link utili).
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: biblioteca@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/497 https://www.unistrapg.it/node/425

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	10 ore/giorno
	Numero di ore settimanali di apertura della sala consultazione sita al primo piano della Palazzina Valitutti	31 ore/settimana
	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al secondo piano di Palazzo Gallenga	8 ore/giorno
	Numero di unità di personale addetto al servizio (che effettua turni alterni di servizio al pubblico nelle 3 sale lettura)	7 unità
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di prestito esterno	1 giorno
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento della pagina web dedicata al servizio	Aggiornamento continuo
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: "Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

Servizio 2.1.4: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI

Descrizione	Grazie a questo servizio, l'utente può avere accesso al patrimonio bibliografico e documentale non presente in Biblioteca né posseduto dalle altre biblioteche cittadine.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, dottori ed assegnisti di ricerca e personale tecnico-amministrativo dell'Università per Stranieri di Perugia; studiosi e studenti di altri Atenei o altre istituzioni che abbiano stipulato convenzioni con l'Università per Stranieri; utenti esterni autorizzati dal Responsabile della Biblioteca.
A chi rivolgersi	Servizio Biblioteca Sede: Palazzina Valitutti (primo piano) Viale Carlo Manuali - 06121 Perugia <u>Prestito interbibliotecario (ILL):</u> E-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it Telefono: +39 075 5746 735 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it <u>Fornitura documenti (DD):</u> E-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it Telefono: +39 075 5746 729 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	<u>Prestito interbibliotecario (ILL):</u> - richieste tramite modulo elettronico e servizio SBN - ricevimento al pubblico: 9:00-12:00 (da lunedì a venerdì) - e-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it <u>Fornitura documenti (DD):</u> - richieste tramite modulo elettronico, servizio SBN e NILDE - ricevimento al pubblico: 9:00-14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-18:00 (lunedì e giovedì) - e-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it Le condizioni per accedere al servizio sono indicate nella pagina web del servizio nel sito istituzionale di Ateneo (vedi link utili).
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: prestito.biblioteca@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/348 https://www.unistrapg.it/node/497

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di operatività dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti Accesso a cataloghi, banche dati, moduli elettronici, mail, servizi NILDE ed SBN, tel. e fax	36 ore/settimana Accesso continuo
Tempestività	Richiesta prestito interbibliotecario e fornitura documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi) Fornitura libri o documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi) Avviso all'utente circa l'arrivo di libri o documenti richiesti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1-2 giorni 1-2 giorni 1-2 giorni

Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni e della modulistica presenti nella pagina del servizio nel sito web di Ateneo	Aggiornamento continuo
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi di Ateneo (studenti). Quesito: " <i>Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo</i> ": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	7

3. AREA DI INTERESSE: RICERCA



AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
3.1. Dottorati, assegni e borse	3.1.1. Dottorato di ricerca 3.1.2. Assegni di ricerca 3.1.3. Borse di ricerca

Servizio 3.1.1: DOTTORATO DI RICERCA

Descrizione	<p>Il servizio ricomprende attività e procedimenti amministrativi inerenti l'erogazione dei dottorati di ricerca. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">- le procedure amministrative finalizzate all'istituzione, attivazione, accreditamento dei corsi di dottorato (emanazione bando, attivazione, accreditamento)- la gestione amministrativa e finanziaria dei corsi di dottorato (accesso, gestione carriera, tasse universitarie, tesi finale, sospensioni, soggiorni all'estero) <p>Ai fini dell'erogazione del servizio l'Ateneo stipula, inoltre, accordi e convenzioni con Istituti pubblici e privati, italiani e stranieri.</p>
Destinatari	<ul style="list-style-type: none">- Utenti interessati ad accedere ad un corso di dottorato, dottorandi e dottori di ricerca.- Istituzioni pubbliche e private (nazionali e internazionali) già partner dell'Ateneo o interessate a stabilire un partenariato ai fini della realizzazione di corsi di dottorato.
A chi rivolgersi	<p>Servizio Ricerca</p> <p>Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746697/658/629 E-mail: dottorato@unistrapg.it Fax: +39 075 5746697</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento front-office: 8:30 – 13:30 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Il servizio è, inoltre, accessibile via e-mail e telefono</p> <p>Le informazioni sul servizio sono disponibili nel sito web di Ateneo (vedi link utili)</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: dottorato@unistrapg.it</p>
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/node/39</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno
	Concorsi pubblici per l'ammissione ai corsi di dottorato: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo: tempo medio	1 giorno

	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento di disciplina dei corsi di Dottorato di ricerca": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Rispetto delle scadenze stabilite da MIUR e ANVUR in tutte le fasi di erogazione del servizio (dall'accreditamento del corso di dottorato alla discussione della tesi finale)	100 %

Servizio 3.1.2: ASSEGNI DI RICERCA

Descrizione	Il Servizio attiene alla gestione amministrativa e finanziaria degli assegni; esso ricomprende anche le procedure amministrative finalizzate all'istituzione, attivazione e assegnazione degli assegni di ricerca (emissione bandi, redazione contratti, convenzioni)
Destinatari	Assegnisti; aspiranti assegnisti
A chi rivolgersi	Servizio Ricerca Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono +39 075 5746697/658/629 E-mail: dottorato@unistrapg.it Fax: +39 075 5746697
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento front-office: 8:30 – 13:30 (da lunedì a venerdì) Il servizio è, inoltre, accessibile via e-mail, telefono e fax Le informazioni sul servizio sono disponibili nel sito web di Ateneo (vedi link utili)
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: ricerca@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/39

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno
	Concorsi pubblici per il conferimento di assegni di ricerca: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo: tempo medio	1 giorno
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per gli assegni di ricerca": https://www.unistrapg.it/node/322
	Presenza e numero di pagine appositamente dedicate alla modulistica nel sito web di Ateneo	1 pagina "Modulistica assegni di ricerca" https://www.unistrapg.it/node/330
Efficacia	Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100 %

Servizio 3.1.3: BORSE DI RICERCA

Descrizione	Il Servizio attiene alla gestione amministrativa e finanziaria delle borse di ricerca; esso ricomprende le procedure amministrative finalizzate all'istituzione, attivazione, assegnazione borse di ricerca (emissione bandi, redazione contratti, convenzioni).
Destinatari	Borsisti di Ricerca , aspiranti Borsisti di Ricerca
A chi rivolgersi	Servizio Ricerca Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali – 06123 Perugia Telefono +39 075 5746697/658/629 E-mail: dottorato@unistrapg.it Fax: +39 075 5746697
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento front-office: 8:30 – 13:30 (da lunedì a venerdì) Il servizio è, inoltre, accessibile via e-mail e telefono Le informazioni sul servizio sono disponibili nel sito web di Ateneo (vedi link utili)
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: dottorato@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/39

Indicatori e standard di	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	28 ore/settimana
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 giorno
	Concorsi pubblici per il conferimento di borse di ricerca: tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	1 giorno
Trasparenza	Presenza di informazioni nella sezione Ricerca del sito web di Ateneo	pagina dedicata alle borse di ricerca
Efficacia	Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100 %

4. AREA DI INTERESSE: COMUNICAZIONE



AREA DI SERVIZIO

4.1. Comunicazione e promozione

SERVIZI

- 4.1.1. Sito web di Ateneo
 - 4.1.2. Social media
-

Servizio 4.1.1: SITO WEB DI ATENEO

Descrizione	<p>Il sito istituzionale di Ateneo riporta tutte le informazioni che interessano le diverse tipologie di utenti delle attività svolte all'interno dell'Università, in primo luogo gli studenti.</p> <p>Il sito viene aggiornato principalmente su richiesta delle diverse Strutture, in parte su iniziativa del Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa che lo gestisce, nonché su richiesta di soggetti esterni (Enti, Ministeri, etc.) che intendono promuovere iniziative di rilievo.</p>
Destinatari	Studenti, personale docente e personale tecnico amministrativo dell'Ateneo; aziende e istituzioni partner; media; Enti territoriali
A chi rivolgersi	<p>Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 283 / 341 E-mail: comunicazione@unistrapg.it</p> <p><u>Per supporto tecnico:</u> Servizio Applicativi, software e supporto tecnico</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono +39 075 5746 255/254 E-mail: supporto.tecnico@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Generalità degli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- contatto/richiesta tramite e-mail o telefono- ricevimento in ufficio nei seguenti orari: 9:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00 – 14:00 (venerdì) <p>Strutture/personale dell'Ateneo: richieste tramite apposito modulo online reperibile nell'intranet di Ateneo</p>
Modalità reclami	Per eventuali reclami o segnalazione di errori è possibile contattare il Servizio Comunicazione o compilare l'apposito modulo online disponibile all'indirizzo: https://www.unistrapg.it/node/509
Link utili	https://www.unistrapg.it/it

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Presenza nel sito web di Ateneo della possibilità di accesso differenziato per tipo di utenza (studenti iscritti ai corsi di laurea; laureandi e laureati; aziende, atenei, partner e media; docenti; personale tecnico amministrativo): numero di utenze censite	5 utenze
	Unità di personale addetto al servizio	3 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, modulo online, ricevimento in ufficio): numero di canali	4 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di aggiornamento del sito web di Ateneo	1 giorno
Trasparenza	Presenza di contenuti in lingue straniere	Prima pubblicazione nel 2016
Efficacia	Modulo online "Contacts": tempo di ricezione delle segnalazioni degli utenti	Ricezione simultanea

Servizio 4.1.2: SOCIAL MEDIA

Descrizione	Pubblicazione di eventi ed informazioni di carattere istituzionale sui principali social media. Condivisione di eventi esterni coerenti con la missione istituzionale dell'Ateneo.	
Destinatari	Studenti, personale docente e personale tecnico amministrativo dell'Ateneo; aziende e istituzioni partner; media; Enti territoriali; Ex Alunni; cittadini; utenti di diverse nazionalità interessati alle attività dell'Università.	
A chi rivolgersi	Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 283 / 340 E-mail: comunicazione@unistrapg.it	
Modalità erogazione /richiesta	Contatto/richiesta tramite e-mail o telefono. Ricevimento in ufficio nei seguenti orari: 9:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00 – 14:00 (venerdì)	
Modalità reclami	Email indirizzata a: comunicazione@unistrapg.it	
Link utili	FACEBOOK.com/unistrapg TWITTER.com/unistrapg YOUTUBE.com/user/unistrapg PLUS.GOOGLE.com/u/0/+unistrapg INSTAGRAM.com/unistrapg LINKEDIN.com/company/universita-per-stranieri-di-perugia	
Indicatori e standard di	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	37 ore/settimana
	Unità di personale addetto al servizio	3 unità
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, ricevimento in ufficio): numero di canali	3 canali
Tempestività	Tempo medio di pubblicazione di contenuti per i quali non sia richiesta diversa data/tempistica (a decorrere dalla eventuale autorizzazione ove richiesta)	1 giorno
Trasparenza	Esistenza di strumenti di rendicontazione dell'attività di comunicazione/promozione svolta attraverso i social media	Predisposizione di report su richiesta
Efficacia	Esistenza di strumenti per misurare l'efficacia dell'attività di comunicazione/promozione svolta attraverso i social media	Statistiche dei social: - rilevazioni standard/ordinarie - rilevazioni su richiesta

5. AREA DI INTERESSE: RISORSE UMANE



AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
5.1. Personale docente	5.1.1. Procedure di chiamata del personale docente e valutazioni comparative per il reclutamento di ricercatori a tempo determinato
	5.1.2. Reclutamento personale esterno per incarichi di insegnamento, didattica integrativa e laboratori
	5.1.3. Rilascio certificazioni
5.2. Personale tecnico amministrativo e collaboratori esperti linguistici	5.2.1. Mobilità esterna personale tecnico-amministrativo
	5.2.2. Concorsi e selezioni del personale T.A. e CEL
	5.2.3. Certificazioni previdenziali e di carriera

Servizio 5.1.1: PROCEDURE DI CHIAMATA DEL PERSONALE DOCENTE E VALUTAZIONI COMPARATIVE PER IL RECLUTAMENTO DI RICERCATORI A TEMPO DETERMINATO

Descrizione	Organizzazione e gestione delle procedure di chiamata e dei concorsi rispettivamente del personale docente e dei ricercatori a tempo determinato, assunzioni e segnalazioni al Centro per l'impiego	
Destinatari	Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni.	
A chi rivolgersi	<p>Servizio Personale Docente</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 247/271/231 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>E-mail: personaledocente@unistrapg.it Fax: +39 075 5746231 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>	
Modalità erogazione /richiesta	<p>Gli avvisi in merito ai <u>bandi di concorso</u> sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale sez. Concorsi. I Bandi e la relativa modulistica sono pubblicati nel sito web dell'Ateneo.</p> <p><u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-mail indirizzata a personaledocente@unistrapg.it e all'indirizzo e-mail del Responsabile del procedimento riportato nel bando di concorso - contatto telefonico nei seguenti orari: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) - via fax - ricevimento, previo appuntamento 	
Modalità reclami	E-mail, da inviare a personaledocente@unistrapg.it e all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile del Procedimento riportato nel bando di concorso	
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/27	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana
	Reperibilità della modulistica: percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, calendario prove, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	1 giorno
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, e-mail, appuntamento, sito web): numero di canali	6 canali
	Esistenza di procedure formalizzate per l'erogazione del servizio	"Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia ai sensi della legge

n. 240/2010":
<https://www.unistrapg.it/node/322>
"Regolamento per la disciplina di
ricercatori a tempo determinato ai
sensi dell'articolo 24 della legge
240/2010":
<https://www.unistrapg.it/node/322>

Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate
-----------	---

100%

Servizio 5.1.2: RECLUTAMENTO PERSONALE ESTERNO PER INCARICHI DI INSEGNAMENTO, DIDATTICA INTEGRATIVA E LABORATORI

Descrizione	Gestione delle procedure di selezione per il reclutamento di personale esterno per gli incarichi d'insegnamento, didattica integrativa e laboratori ai sensi del <i>Regolamento per il conferimento degli incarichi di insegnamento e di didattica integrativa</i> (informazioni, istruzioni e stipula contratti di lavoro)	
Destinatari	Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni.	
A chi rivolgersi	Servizio Personale Docente Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 247/271/231 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) E-mail: personaledocente@unistrapg.it Fax: +39 075 5746231 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it	
Modalità erogazione /richiesta	I <u>bandi di selezione</u> sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ateneo nella sezione <i>selezioni varie</i> , con annessa modulistica. <u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite: - e-mail indirizzata a personale.docente@unistrapg.it e all'indirizzo e-mail del Responsabile del procedimento riportato nell'avviso di selezione - contatto telefonico nei seguenti orari: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) - via fax - ricevimento, previo appuntamento	
Modalità reclami	E-mail, da inviare a personaledocente@unistrapg.it e all'indirizzo di posta elettronica del Responsabile del procedimento riportato nell'avviso di selezione	
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/27	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana
	Reperibilità della modulistica: percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	1 giorno
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, fax, e-mail, appuntamento, sito web): numero di canali Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	6 canali "Regolamento per il conferimento degli incarichi di insegnamento e di didattica integrativa": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Pertinenza della prestazione (% pratiche concluse/totale pratiche presentate)	100%

Servizio 5.1.3: RILASCIO CERTIFICAZIONI

Descrizione	Richieste e rilascio di certificazioni attestanti dati di carriera, di servizio prestatato; controllo veridicità attestazioni e/o dichiarazioni sostitutive	
Destinatari	Università e altri Enti pubblici (INPS, INAIL, INPDAP, Enti Pubblici territoriali etc.); ex-dipendenti di questa Amministrazione	
A chi rivolgersi	Servizio Personale Docente Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia Telefono (orari di seguito indicati): +39 075 5746 247/271/231 Orari: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) E-mail: personaledocente@unistrapg.it Fax: +39 075 5746231 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it	
Modalità erogazione /richiesta	Le istanze possono essere inoltrate tramite e-mail, fax, PEC e posta ordinaria Il servizio è erogabile anche di persona, previo appuntamento, negli orari di servizio	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: personaledocente@unistrapg.it	
Link utili		
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, appuntamento): n. canali	5 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase / totale delle istanze presentate	100%

Servizio 5.2.1: MOBILITÀ ESTERNA PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

Descrizione	Gestione delle procedure di mobilità esterna in entrata e in uscita e dei rapporti con gli Enti esterni coinvolti.
Destinatari	Dipendenti di altre Pubbliche Amministrazioni interessati ad essere trasferiti presso questo Ateneo.
A chi rivolgersi	Servizio Personale T.A., Previdenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 239/289 12:30 – 14:00 (da lunedì a venerdì) E-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 256 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it Orario di apertura al pubblico: 10:00 - 17:00 (giovedì) Ricevimento, previo appuntamento da chiedere almeno 2 giorni prima (da lunedì a venerdì)
Modalità erogazione /richiesta	I <u>bandi</u> per le procedure di mobilità esterna sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ateneo nelle sezioni dedicate, con annessa modulistica. <u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite: - e-mail - contatto telefonico nei seguenti orari: 12:30 – 14:40 (da lunedì a venerdì) - ricevimento, previo appuntamento da chiedere almeno 2 giorni prima
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: personale.amministrativo@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/27

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e ricevimento su appuntamento Percentuale di modulistica pubblicata on-line	6 ore/settimana 100%
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	3 giorni 2 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (telefono, e-mail, aggiornamenti sito web, appuntamento): numero di canali	4 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % pratiche concluse / totale pratiche istruite	100%

Servizio 5.2.2: CONCORSI E SELEZIONI DEL PERSONALE T.A. E DEI CEL

Descrizione	Organizzazione e gestione di concorsi e selezioni del personale tecnico amministrativo e dei collaboratori ed esperti linguistici e relative assunzioni (tempo indeterminato e tempo determinato)	
Destinatari	Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni.	
A chi rivolgersi	<p>Servizio Personale T.A., Previdenza</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 239/289 12:30 - 14:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>E-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it Fax: +39 075 5746 256 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p> <p>Orario di apertura al pubblico: 10:00 - 17:00 (giovedì) 10:00 - 17:00 (giovedì)</p> <p>Ricevimento, previo appuntamento da chiedere almeno 2 giorni prima (da lunedì a venerdì).</p>	
Modalità erogazione /richiesta	<p>I <u>bandi</u> di concorso e di selezione del personale tecnico amministrativo e dei collaboratori ed esperti linguistici sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ateneo nelle sezioni dedicate, con annessa modulistica.</p> <p><u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-mail - contatto telefonico nei seguenti orari: 12:30 - 14:00 (da lunedì a venerdì) - via fax 	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: personale.amministrativo@unistrapg.it	
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/27	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana
	Percentuale di modulistica pubblicata on-line	100%
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento del sito web (pubblicazione bandi, calendario prove, commissioni, approvazioni atti): numero di giorni tra il perfezionamento del documento/atto amministrativo e la pubblicazione dello stesso	3 giorni
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (telefono, fax, e-mail, PEC, sito web): numero di canali	5 canali
	Esistenza di una procedura formalizzata per i concorsi e selezioni del personale T.A.	<p>"Regolamento per l'accesso ai ruoli del personale tecnico amministrativo":</p> <p>https://www.unistrapg.it/node/322</p>
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%

Servizio 5.2.3: CERTIFICAZIONI PREVIDENZIALI E DI CARRIERA

Descrizione	Richieste e rilascio di certificazioni attestanti dati previdenziali e di carriera; controllo veridicità attestazioni e/o dichiarazioni sostitutive	
Destinatari	Altri Enti pubblici (INPS, INAIL, INPDAP, Enti Pubblici territoriali etc.); ex-dipendenti di questa Amministrazione	
A chi rivolgersi	Servizio Personale T.A., Previdenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 239/289 12:30 - 14:00 (da lunedì a venerdì) E-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it Fax: +39 075.5746 256 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it Orario di apertura al pubblico: 10:00 - 17:00 (giovedì) Ricevimento, previo appuntamento da chiedere almeno 2 giorni prima (da lunedì a venerdì)	
Modalità erogazione /richiesta	Le istanze possono essere inoltrate tramite e-mail, fax, PEC, posta ordinaria e presentazione diretta. Il servizio è erogabile anche di persona, previo appuntamento, negli orari di apertura al pubblico.	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: personale.amministrativo@unistrapg.it	
Link utili		
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	6 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, appuntamento): numero di canali	5 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase/istanze presentate	99%

6. AREA DI INTERESSE: GESTIONE E AMMINISTRAZIONE



AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
6.1. Forniture di beni e servizi	6.1.1 Supporto informativo
6.2. Affari legali e trasparenza	6.2.1 Gestione del procedimento di accesso agli atti ai sensi della L.241/90 6.2.2 Accesso civico
6.3. Logistica	6.3.1 Concessione utilizzo spazi di Ateneo

Servizio: 6.1.1: SUPPORTO INFORMATIVO

Descrizione	Il Servizio è volto ad offrire supporto informativo nelle pratiche riguardanti le forniture di beni e servizi.
Destinatari	Operatori economici: fornitori o prestatori di servizi.
A chi rivolgersi	Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario Ufficio: 9:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 17:00 (da lunedì a giovedì) Telefono: - per gli ordini: +39 075 5746 298 - per le fatture: +39 075 5746 355 E-mail: acquisti@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Il Servizio è accessibile a mezzo e-mail o telefono
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: acquisti@unistrapg.it
Link utili	Regolamento di Amministrazione e Contabilità: https://www.unistrapg.it/node/322

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare	28 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	2 giorni
Trasparenza	Esistenza di procedure formalizzate per le forniture di beni e servizi (a cui si riferisce il servizio)	"Acquistinretepa" "Regolamento di Amministrazione e Contabilità": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	100 %

Servizio 6.2.1: GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI ACCESSO AGLI ATTI AI SENSI DELLA L. 241/90

Descrizione	<p>Il servizio consiste nel consentire, nel rispetto dei limiti normativi e regolamentari, l'accesso ai documenti amministrativi dell'Università da parte dei soggetti interessati, siano essi interni od esterni all'amministrazione.</p> <p>Per diritto di accesso, si intende il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi.</p> <p>Per documento amministrativo, si intende ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.</p>
Destinatari	<p>Destinatari sono anzitutto gli interessati, intesi come tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.</p> <p>Sono però destinatari indiretti anche i controinteressati, intesi come tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Contratti e Appalti</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746250/238 E-mail: contratti@unistrapg.it Fax: +39 075 5746272 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.</p> <p>Maggiori dettagli sulle modalità di erogazione del servizio sono rinvenibili nella sezione dedicata della legge 241/1990 e nel Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 vigente nell'Ateneo.</p> <p>Orario di ricevimento al pubblico: 9.30 - 12.30 (da martedì a venerdì)</p>
Modalità reclami	<p>In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso, il richiedente può azionare i rimedi previsti ai sensi dell'articolo 25 della legge 241/1990.</p>
Link utili	<p>Regolamento di attuazione dell'Ateneo e modulistica: https://www.unistrapg.it/node/322</p> <p>Legge 241/1990: https://www.unistrapg.it/node/309</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	12 ore/settimana
Tempestività	Tempo massimo di evasione delle richieste (salvo vicende straordinarie specificamente normate)	30 giorni
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio e di modulistica standardizzata per la richiesta	"Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Evasione delle istanze di accesso agli atti nel rispetto dei termini di legge (percentuale)	100 %

Servizio 6.2.2: ACCESSO CIVICO

Descrizione	Ogni cittadino ha diritto di inoltrare richiesta, ad una P.A. inadempiente agli obblighi di trasparenza di cui al D. Lgs. 33/2013, volta a che la P.A. medesima effettivamente adempia, e in maniera tempestiva (art. 5, D. Lgs citato).
Destinatari	Cittadini
A chi rivolgersi	Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)
Modalità erogazione/richiesta	Ogni interessato può esercitare il diritto di Accesso Civico, inoltrando una e-mail di richiesta al RPCT dott. Simone Olivieri all'indirizzo amministrazione.trasparente@unistrapg.it
Modalità reclami	Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta, il richiedente può presentare richiesta di riesame ai sensi dell'art. 5, 7° comma del d.lgs. 33/2013
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/306

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Presenza di informazioni e contatti nel sito web di Ateneo	Pagina "Accesso civico": https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/amministrazione-e-organizzazione/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico
Tempestività	Tempo massimo di evasione delle informazioni a mezzo e-mail (numero di giorni tra istanza ed e-mail di risposta)	30 giorni
Trasparenza	Frequenza di verifica ed eventuale aggiornamento delle informazioni nel sito web di Ateneo	1 verifica/mese
Efficacia	Pubblicazione dati rilevati come mancanti a seguito di accesso civico (percentuale)	100%

Servizio 6.3.1: CONCESSIONE UTILIZZO SPAZI DI ATENEO

Descrizione	<p>Concessione in uso dei locali per le finalità indicate all'art. 1 del <i>Regolamento per l'utilizzo delle sale e delle aule dell'Università per Stranieri di Perugia</i> consistenti nello:</p> <ul style="list-style-type: none">- svolgimento di incontri e manifestazioni di Ateneo di rilevante interesse generale,- convegni e conferenze di carattere scientifico e culturale. <p>La concessione in uso dei locali, di norma a titolo oneroso, è disposta dal Rettore, su formale richiesta dei soggetti interessati. Come da Regolamento, il termine massimo previsto per la comunicazione dell'esito della richiesta è di 15 giorni; nei casi d'urgenza le richieste sono, tuttavia, evase in tempi più brevi. Unitamente all'uso dei locali l'Ateneo mette anche a disposizione le attrezzature (ad es. computer, microfoni, videoproiettore,...) e il supporto tecnico necessari.</p>
Destinatari	Istituzioni pubbliche; associazioni e soggetti privati
A chi rivolgersi	<p>Per le <u>autorizzazioni</u>: Servizio Segreteria Rettorato</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (secondo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario ufficio: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 18:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 308/240 E-mail: rettore@unistrapg.it Fax: +39 075 5730901</p> <p>Per l'<u>organizzazione</u>: Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario ufficio per contatti telefonici: 8:30 – 13:30 (da lunedì a venerdì) 14:00 – 17:00 (lunedì e mercoledì) Ricevimento su appuntamento.</p> <p>Telefono: +39 075 5746 330 E-mail: prenotazioneaule@unistrapg.it</p> <p>Per il <u>supporto tecnico</u>: Servizio Applicativi, software e supporto tecnico</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (terzo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario ufficio: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 18:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 255/286 E-mail: supporto.tecnico@unistapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>I referenti possono essere contattati ai recapiti sopra indicati.</p> <p>La concessione in uso dei locali deve essere formalmente richiesta con nota scritta indirizzata al Servizio Segreteria Rettorato o al Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare, da inviare per posta ordinaria o via e-mail.</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: rettore@unistrapg.it</p> <p>Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo</p>

Link utili	Regolamento per l'utilizzo delle sale e delle aule dell'Università per Stranieri di Perugia: https://www.unistrapg.it/node/322	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2017</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Segreteria Rettorato	37 ore/settimana
	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Acquisti, Cassa e Patrimonio Mobiliare	31 ore/settimana
	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Applicativi, software e supporto tecnico	40 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra la presentazione della richiesta e la formale comunicazione da parte dell'organo competente al rilascio della concessione	7 giorni
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per la erogazione del servizio	"Regolamento per l'utilizzo delle sale e delle aule dell'Università per Stranieri di Perugia" : https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Numero medio di eventi organizzati presso l'Ateneo, a seguito di concessione in uso dei propri locali a soggetti esterni.	10 eventi/mese