

SOMMARIO

1. SERVIZI AGLI STUDENTI

1.1 ORIENTAMENTO

- 1.1.1 Orientamento in ingresso
- 1.1.2 Orientamento in itinere
- 1.1.3 Stage e tirocini curriculari
- 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 e cultura italiana: segreteria

1.3 SERVIZI INTEGRATIVI

- 1.3.1 Avvisi e informazioni
- 1.3.2 LOL – Learning on Line
- 1.3.3 Connessione wifi
- 1.3.4 Posta elettronica e software Microsoft Office 365
- 1.3.5 Supporto per studenti con disabilità e DSA

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 su richiesta
- 1.6.2 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede
- 1.6.3 Corsi di preparazione agli esami DILS-PG di I e II livello in sede e fuori sede

1.7 CORSI DI FORMAZIONE

- 1.7.1 Corsi di formazione rivolti al personale

2. POST LAUREAM

2.1 POST LAUREAM

- 2.1.1 DOTTORATO DI RICERCA
- 2.1.2 MASTER
- 2.1.3 CORSI DI PERFEZIONAMENTO/ALTA FORMAZIONE, CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

3. SERVIZI BIBLIOTECARI

3.1 SERVIZI BIBLIOTECARI

- 3.1.1 Informazioni e orientamento bibliografico
- 3.1.2 Accesso e consultazione
- 3.1.3 Prestito esterno
- 3.1.4 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

4. RICERCA

4.1 RICERCA

- 4.1.1 Assegni di ricerca
- 4.1.2 Borse di ricerca
- 4.1.3 Realizzazione di progetti nazionali non di ricerca

5. COMUNICAZIONE

5.1 COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

- 5.1.1 Sito web di Ateneo
- 5.1.2 Social media
- 5.1.3 Ufficio Stampa

6. RISORSE UMANE

6.1 PERSONALE DOCENTE

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

6.2 PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E COLLABORATORI ESPERTI LINGUISTICI

- 6.2.1 Mobilità esterna personale tecnico amministrativo
- 6.2.2 Concorsi e selezioni del personale T.A. e dei C.E.L.

6.3 SITUAZIONI PREVIDENZIALI ED ASSISTENZIALI

- 6.3.1 Esame e/o certificazione di situazioni previdenziali ed assistenziali

7. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

7.1 FORNITURE DI BENI E SERVIZI

- 7.1.1 Supporto informativo servizi

7.2 AFFARI LEGALI E TRASPARENZA

- 7.2.1 Gestione dei procedimenti di accesso agli atti ai sensi della L. 241/90
- 7.2.2 Accesso civico
- 7.2.3 Gestione del procedimento di accesso ai dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

7.3 LOGISTICA

- 7.3.1 Concessione utilizzo spazi di Ateneo
- 7.3.2 Gestione patrimonio immobiliare
- 7.3.3 Gestione beni mobili – Inventariazione beni mobili
- 7.3.4 Servizio di prevenzione e protezione

7.4 PROTOCOLLO

- 7.4.1 Gestione del servizio di protocollo e di spedizione

1. AREA DI INTERESSE: SERVIZI AGLI STUDENTI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
1.1 Orientamento	1.1.1 Orientamento in ingresso
	1.1.2 Orientamento in itinere
	1.1.3 Stage e tirocini curriculari
	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 e cultura italiana: segreteria
1.3 Servizi integrativi	1.3.1 Avvisi e informazioni
	1.3.2 LOL – Learning on Line
	1.3.3 Connessione wifi
	1.3.4 Posta elettronica e software Microsoft Office 365
	1.3.5 Supporto per studenti con disabilità e DSA
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 su richiesta
	1.6.2 Corsi di Formazione CELI in sede e fuori sede
	1.6.3 Corsi preparazione agli esami DILS-PG di I e II livello in sede e fuori sede
1.7 Corsi di formazione	1.7.1 Corsi di aggiornamento e formazione rivolti al personale

Servizio 1.1.1: ORIENTAMENTO IN INGRESSO

Descrizione	Il servizio consiste in attività di orientamento in entrata e tutorato rivolte a studenti, italiani e internazionali, 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. Il servizio partecipa inoltre a saloni di orientamento in Italia e all'estero
Destinatari	Studenti italiani e internazionali, istituti superiori di secondo grado; scuole italiane e internazionali all'Estero; Ambasciate, Consolati e IIC all'estero; studenti in convenzione e lavoratori; famiglie; enti
A chi rivolgersi	Servizio Orientamento Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 511 E-mail: orientamento@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:30 -13:30 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) Consulenza orientativa individuale tramite appuntamento: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 16:00 (lunedì e mercoledì) Il servizio viene erogato in presenza o da remoto (tramite piattaforma Teams) anche in lingua inglese e spagnola
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it
Link utili	Servizio orientamento: https://www.unistrapg.it/node/6919

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	14 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 erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 8: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento e di stage": media opinione (scala da 1 a 10)	8	

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 dei corsi di laurea e laurea magistrale; studenti in convenzione e lavoratori
A chi rivolgersi	Servizio Orientamento Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 511 E-mail: orientamento@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:30 -13:30 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) Consulenza orientativa individuale tramite appuntamento: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 16:00 (lunedì e mercoledì) Il servizio viene erogato in presenza o da remoto (tramite piattaforma Teams) anche in lingua inglese e spagnola
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: orientamento@unistrapg.it
Link utili	Corsi di Laurea/Laurea Magistrale: https://www.unistrapg.it/node/11652 Servizio Orientamento: https://www.unistrapg.it/node/6919 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 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	15 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 erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 8: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento e di stage": media opinione (scala da 1 a 10)	8	

Servizio 1.1.3: STAGE E TIROCINI CURRICULARI

Descrizione	Il servizio attiene alle attività di stage e tirocinio curricolari relativi ai corsi di laurea e laurea magistrale attivi presso l'Ateneo. Si esplica attraverso seminari orientativi e consulenza orientativa individuale per: redazione dei CV; attività di matching con enti e aziende selezionate; pubblicazione di offerte di stage e bandi di stage per l'Italia e l'estero; predisposizione di progetti formativi curricolari; gestione di convenzioni quadro per progetti formativi di stage e tirocinio curricolari.
Destinatari	Studenti o dei corsi di laurea e laurea magistrale.
A chi rivolgersi	Servizio Orientamento Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 511 E-mail: stageplacement@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:30 -13:30 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) Consulenza orientativa individuale tramite appuntamento: 10:00 – 12:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 16:00 (martedì e giovedì) Il servizio viene erogato in presenza o da remoto (tramite piattaforma Teams) anche in lingua inglese
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: stageplacement@unistrapg.it
Link utili	Stage e tirocini: https://www.unistrapg.it/it/studiare-in-un-ateneo-internazionale/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/informazioni-corsi-di-laurea/stage-e-tirocinio Informazioni per le aziende: https://www.unistrapg.it/it/studiare-in-un-ateneo-internazionale/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/informazioni-corsi-di-laurea/stage-e-tirocinio/informazioni-per-le-aziende Opportunità di stage: https://www.unistrapg.it/it/studiare-in-un-ateneo-internazionale/corsi-di-laurea-e-laurea-magistrale/informazioni-corsi-di-laurea/stage-e-tirocinio/opportunita-di-stage-e-tirocinio

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	10 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	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 8: "Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento e di stage" (scala da 1 a 10)	8	

Servizio 1.1.4: ORIENTAMENTO IN USCITA/JOB PLACEMENT

Descrizione	<p>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 al lavoro e l'attivazione di tirocini extracurricolari.</p> <p>È 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</p>
Destinatari	Laureandi e laureati italiani e stranieri, enti e aziende
A chi rivolgersi	<p>Servizio Terza Missione, Job Placement e Servizi agli studenti Sede: Palazzina Orvieto Via C.Manuali 9 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 295/302 E-mail: placement@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Orientamento telefonico e tramite e-mail: 8:30 - 14:00 (da lunedì a venerdì) 14:30 – 17:30 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Ricevimento in presenza one to one: 15:00 – 18:00 (solo su appuntamento: martedì e giovedì)</p> <p>Il servizio viene erogato anche in lingua inglese</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: placement@unistrapg.it
Link utili	<p>Job Placement: https://www.unistrapg.it/node/65</p> <p>Job Bank: https://www.unistrapg.it/node/181</p> <p>AlmaLaurea: https://www.unistrapg.it/node/148</p> <p>Condizione occupazionale dei laureati UniStraPG: https://www.unistrapg.it/node/342</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico su appuntamento	6 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	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	100%	

Servizio 1.2.1: CORSI DI LAUREA E DIDATTICA: SEGRETERIA	
Descrizione	<p>Il servizio ricomprende attività e procedimenti amministrativi inerenti alla carriera universitaria degli studenti iscritti ai Corsi di laurea/Laurea magistrale, Master Dottorandi, Corsi di Perfezionamento/Alta Formazione, Corsi di Formazione e Aggiornamento, dall'immatricolazione alla laurea/completamento percorso di studio. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • immatricolazioni ai corsi di laurea, Master, Dottorandi, Corsi di Perfezionamento/Alta Formazione, Corsi di Formazione e Aggiornamento, 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, • 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 extra stranieri ai corsi di laurea tramite l'applicativo UNIVERSITALY • titoli di studio conseguiti all'estero • valutazione requisiti curriculari per l'accesso ai corsi di laurea magistrale e prove di ingresso ai Corsi di laurea e laurea magistrale • diploma supplement
Destinatari	Futuri studenti; studenti iscritti a Corsi di laurea/laurea magistrale, Master, Dottorandi, Corsi di Perfezionamento/Alta Formazione, Corsi di Formazione e Aggiornamento
A chi rivolgersi	<p>Servizio Didattica e Segreteria Studenti dei Corsi di laurea Sede: Palazzina Orvieto Viale Carlo Manuali - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: + 39 075 5746 567 / 280 / 284 / 657 / 757 E-mail: segreteria.laurea@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Tramite ricevimento in ufficio, e-mail, posta ordinaria</p> <p>Ricevimento al pubblico: dal lunedì al venerdì: 10:00 - 12:30 lunedì: 15:00 - 17:00</p> <p>Ricevimento telefonate: dal lunedì al venerdì, ore 12:30 - 14:00 compatibilmente con la presenza di pubblico in Ufficio</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: segreteria.laurea@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/81

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali ricevimento al pubblico	17 ore/settimana	
Tempestività	Tempo medio di espletamento delle formalità di preiscrizione, iscrizione e/o altri procedimenti relativi ai corsi	3 giorni	
	Tempo medio per il rilascio delle pergamene	Da 6 a 8 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/54</p> <p>"Regolamento Tesi di Laurea - Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (D.M. 270/2004)": https://www.unistrapg.it/it/entracome/laureandi-e-laureati/modalita-di-richiesta-tesi-e-rilascio-pergamena</p>	
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 5: "Quanto sei soddisfatto del supporto fornito dalla segreteria degli studenti": media opinione (scala da 1 a 10)	8	

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 prenotazione online agli esami. Gli iscritti ai Master e i Dottorandi vi possono visualizzare la propria carriera
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, Master, Dottorandi, Docenti (VOL)
A chi rivolgersi	Per questioni inerenti la carriera universitaria: Servizio Didattica e Segreteria Studenti Corsi di Laurea Sede: Palazzina Orvieto Viale Carlo Manuali - 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 567 / 280 / 284 / 657 / 757 E-mail: segreteria.laurea@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	L'utente può usufruire del servizio registrandosi (gratuitamente) al sito: https://unistrapg.esse3.cineca.it/
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: segreteria.laurea@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 2025</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	2 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utente (telefono, e-mail, sito web): numero di canali	3 canali
Efficacia	Rilevazione qualità dei servizi erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 5: "Quanto sei soddisfatto del supporto fornito dalla segreteria degli studenti": media opinione (scala da 1 a 10)	6

Servizio 1.2.3: CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA: SEGRETERIA

Descrizione	<p>Il servizio ricomprende attività e procedimenti amministrativi inerenti l'iscrizione degli studenti partecipanti ai corsi sottoelencati (vedi Destinatari). In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">• preiscrizioni• iscrizioni ai corsi• gestione dei test di piazzamento• rilascio tessera universitaria• rilascio certificazioni• informazione all'utenza relativamente ai corsi erogati e ai servizi offerti• predisposizione degli orari delle lezioni, delle classi e degli esami e dei test di fine mese• invio orari• rilascio diplomi e attestati di lingua e cultura italiana• erogazione delle borse di studio MAE e di Ateneo• rimborsi parziali o totali della quota d'iscrizione al corso di lingua e cultura italiana• prenotazione alloggi in collaborazione con l'ADiSU
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/LS, Corsi di alta cultura e specializzazione
A chi rivolgersi	<p>Servizio Didattica e Segreteria Studenti Corsi di Lingua e Cultura Italiana Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 559 E-mail: corsidilingua@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Tramite e-mail e posta ordinaria: 8:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 8:00 – 17:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Ricevimento telefonico solo nei seguenti orari: 9:00 – 11:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (lunedì e mercoledì)</p> <p>Ricevimento al pubblico: (da lunedì a venerdì) 11:00 – 13:30 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (lunedì e mercoledì)</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: corsidilingua@unistrapg.it rimborsi@unistrapg.it borse@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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico	19 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	2 giorni
	Tempo medio per il rilascio di attestati di frequenza	2 giorni
	Tempo medio per il rilascio di diplomi (attestati di conoscenza)	2 giorni
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale	1 verifica/settimana
Efficacia	In corso di definizione	

Servizio 1.3.1: AVVISI E INFORMAZIONI

Descrizione	La Segreteria Corsi di Laurea fornisce allo studente gli avvisi e le informazioni utili alla fruizione delle attività formative, con particolare riferimento a: organizzazione delle lezioni: orari, aule ed eventuali variazioni - appelli d'esame: date ed eventuali variazioni - risultati esami, calendari sessioni tesi 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, Master, Docenti
A chi rivolgersi	Servizio Didattica e Segreteria Studenti dei Corsi di Laurea Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Viale Carlo Manuali - 06123 Perugia Telefono: + 39 075 5746 657 / 684 / 736 E-mail: segreteria.laurea@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento in presenza La Segreteria 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: segreteria.laurea@unistrapg.it
Link utili	<u>Avvisi studenti corsi di laurea:</u> https://www.unistrapg.it/node/20 <u>Contatti e orari di ricevimento docenti:</u> https://www.unistrapg.it/node/147 <u>Orario delle lezioni e calendario didattico:</u> https://www.unistrapg.it/node/87 <u>Date degli appelli d'esame:</u> https://www.unistrapg.it/node/175 <u>Calendario discussioni tesi di laurea:</u> https://www.unistrapg.it/node/337 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 programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico, supporto telefonico e via e-mail	36 ore/settimana	
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite posta elettronica	1 massimo 4 giorni	
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento delle informazioni presenti nel sito web di Ateneo relativamente ai programmi di studio	Su richiesta Docente	
Efficacia	Richieste di informazioni tramite e-mail: % richieste evase / totale richieste pervenute	100 %	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
	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	100 %	

Servizio 1.3.2: LOL - Learning on Line

Descrizione	Grazie a LOL 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 Sistemi Informativi Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06132 Perugia Telefono: +39 075 5746 724 / 307 E-mail: sistemi.informativi@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	L'utente può usufruire del servizio creando un proprio account (gratuitamente): http://lol.unistrapg.it
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: supporto.tecnico@unistrapg.it
Link utili	http://lol.unistrapg.it/

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Presenza di link a LOL nel sito web di Ateneo	Link presente nella pagina "Studenti iscritti ai corsi di laurea" (https://www.unistrapg.it/node/20) con accesso dalla: <ul style="list-style-type: none">- 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	Possibilità di utilizzo della piattaforma degli studenti iscritti ai corsi di laurea, post-laurea corsi di lingua	100%

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 – rete wifi 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 Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano)</p> <p>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. Le utenze sono attivate automaticamente per tutti gli iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale e ai corsi di lingua dell'Ateneo.</p> <p>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 programma 2025</i>	<i>valore</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

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"Regolamento per l'accesso alle risorse informatiche": https://www.unistrapg.it/nod/e/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: POSTA ELETTRONICA E SOFTWARE MICROSOFT OFFICE 365

Descrizione	Il servizio permette agli utenti di usufruire del servizio di posta elettronica d'Ateneo e del pacchetto Microsoft Office365
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi dell'Università per Stranieri di Perugia Collaboratori accreditati Personale Tecnico Amministrativo Personale Docente
A chi rivolgersi	Servizio Infrastrutture Informatiche Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Telefono: +39 075 5746 501 E-mail: infrastrutture.informatiche@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Le utenze sono attivate automaticamente per tutti i docenti, il personale tecnico amministrativo, gli iscritti ai corsi di laurea/laurea magistrale e ai corsi di lingua dell'Ateneo. 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) e 15:00 – 18:00 (da lunedì a giovedì)
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: infrastrutture.informatiche@unistrapg.it Telefonicamente al Servizio Infrastrutture Informatiche (vedi sopra "A chi rivolgersi")
Link utili	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno in cui l'utente può fruire del servizio	24
	Numero di ore settimanali in cui l'utente può contattare telefonicamente il Servizio Infrastrutture Informatiche per ricevere assistenza sulla rete	52
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	sì
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	80

Servizio 1.3.5: SUPPORTO PER STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA

Descrizione	Servizi offerti: <ul style="list-style-type: none"> - orientamento e tutorato - adattamento delle lezioni, del materiale didattico e degli esami - mediazione rapporto con i docenti - ausili tecnologici e sussidi per lo studio - counseling didattico pedagogico
Destinatari	Studenti che necessitano di specifico supporto per disabilità o DSA certificata
A chi rivolgersi	Servizio Terza Missione, Job Placement e Servizi agli studenti Sede: Palazzina Orvieto Via C.Manuali 9 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 295 / 304 E-mail: sdda@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Tramite comunicazione telefonica o e-mail Orario di ricevimento: 10:00 - 13:00 (martedì e venerdì) 14:30 - 17:30 (lunedì e mercoledì) su appuntamento
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: sdda@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 programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento pubblico	12 ore/settimana	
	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, mail, ricevimento, sito web, Piattaforma Teams): 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	Depositare la certificazione di disabilità o DSA presso la Segreteria	
Efficacia	Percentuale di evasione delle richieste sul numero totale gestito	100%	

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>Strutturazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni e supporto agli studenti selezionati dagli Atenei partner per la procedura di iscrizione all'Università per Stranieri, la pianificazione del percorso formativo da realizzare in mobilità (in accordo con il tutor didattico di riferimento individuato dall'Ateneo) e l'organizzazione della mobilità; - organizzazione all'avvio di ogni semestre, con la partecipazione del Delegato del Rettore per il Programma Erasmus+ e la mobilità internazionale, di incontri di accoglienza e orientamento in ingresso a favore degli studenti internazionali; - supporto agli studenti internazionali negli orari di apertura al pubblico, tramite e-mail e tramite il canale Teams per gli incontri a distanza; - rilascio, al termine della mobilità, della trascrizione delle attività formative realizzate e di certificati di mobilità
Destinatari	Studenti internazionali in mobilità in ingresso nell'ambito del Programma Erasmus+ o di specifici Accordi/Protocolli di mobilità
A chi rivolgersi	<p>Servizio Erasmus e Mobilità Internazionale Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 266/301 E-mail: erasmus@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento al pubblico: 11:00 – 13:00 (tutti i giorni, escluso il martedì) Welcome meetings Contatti telefonici, e-mail, Teams</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	<p>Erasmus incoming: https://www.unistrapg.it/it/international/international-students/erasmus-incoming-0</p> <p>Mobilità extra-Erasmus incoming students: https://www.unistrapg.it/it/area-internazionale/incoming-mobility-programs/exchange-mobility-programs-for-study</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8 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, MS Teams): 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 valutativi Eu Survey Erasmus+ per la valutazione dei servizi	% gradimento complessiva superiore 70%

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>Strutturazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione di incontri di promozione e orientamento in uscita; - supporto agli studenti negli orari di apertura al pubblico, tramite e-mail e tramite il canale Teams per gli incontri a distanza; - gestione e aggiornamento costante dei servizi diretti agli studenti erogati attraverso la piattaforma ProErasmus.
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 Erasmus e Mobilità Internazionale Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 266 / 301 E-mail: erasmus@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento al pubblico: 11:00 – 13:00 (tutti i giorni escluso il martedì)</p> <p>Incontri di orientamento Contatti telefonici, email, Teams</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	<p>https://www.unistrapg.it/it/international/international-students/erasmus-incoming-0</p> <p>https://www.unistrapg.it/it/area-internazionale/incoming-mobility-programs/exchange-mobility-programs-for-study</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Ore settimanali di ricevimento al pubblico	8 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, MsTeams)	4 canali	
Tempestività	Tempo medio di evasione delle e-mail in ingresso: numero di giorni tra ricezione e primo riscontro	1 giorno	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
	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 valutativi EU Survey Erasmus+ per la valutazione dei servizi	% gradimento complessiva superiore 70%	
	Ricezione delle segnalazioni degli utenti	Ricezione simultanea	

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	<p>Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Piazza G. Spitella 1 – 06121 Perugia</p> <p>Front office: 10:00-12:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 510 E-mail: certificazione@unistrapg.it</p>	
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: certificazione@unistrapg.it	
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.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 2025</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessioni d'esame)	3 sessioni ordinarie/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	15.000

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 12 e 20 anni
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Piazza Giorgio Spitella 1 – 06121 Perugia Front office: 10:00-12:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 510 E-mail: certificazione@unistrapg.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: certificazione@unistrapg.it
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.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 2025</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	900

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) Piazza Giorgio Spitella 1 – 06121 Perugia Front office: 10:00-12:00 (da lunedì a venerdì) Telefono: +39 075 5746 510 E-mail: certificazione@unistrapg.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: certificazione@unistrapg.it
Link utili	Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL): www.unistrapg.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 2025</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	3 sessioni/anno
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	12.000

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

Descrizione	<p>Certificazione glottodidattica che attesta le conoscenze e le competenze di un insegnante di italiano a stranieri. Articolata in due livelli che rimandano a profili di docenti con esperienza e competenze differenti per i quali si rimanda alla griglia EPG (European Profiling Grid):</p> <ul style="list-style-type: none"> - DILS-PG di I livello, rivolta a docenti di italiano a stranieri che abbiano intrapreso da poco la professione o che abbiano un'esperienza circoscritta per lo più ai livelli A1-B1 del Quadro comune europeo di riferimento (QCER) - DILS-PG di II livello, rivolta a docenti di italiano a stranieri con una formazione specifica nel settore e/o un'esperienza ampia e consolidata a tutti i livelli del Quadro comune europeo di riferimento (QCER) 	
Destinatari	Docenti di lingua italiana a stranieri	
A chi rivolgersi	<p>Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL)</p> <p>Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Piazza Giorgio Spitella, 1 – 06121 Perugia</p> <p>Front office: 10:00-12:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 625 E-mail: dils-pg@unistrapg.it</p>	
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: dils-pg@unistrapg.it	
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/1782	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di sessioni d'esame per anno (apertura e chiusura sessione d'esame)	2 sessioni ordinarie/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/quindicinale
Efficacia	Numero candidati (media del quadriennio)	150

Servizio 1.6.1: CORSI SU RICHIESTA

Descrizione	<p>L'Ateneo organizza, a Perugia e all'estero, percorsi formativi personalizzati finalizzati a soddisfare particolari esigenze e bisogni formativi espressi da privati, organizzazioni pubbliche e private, imprese ed istituzioni.</p> <p>L'Università per Stranieri di Perugia è in grado di proporre tali percorsi con grande ampiezza e profondità di contenuti in ambito linguistico, artistico, storico, musicale, di costume e civiltà italiana. I corsi sono rivolti a studenti interessati all'approfondimento della lingua e cultura italiana e possono essere organizzati in presenza o a distanza. Se richiesto, i corsi possono essere proposti in abbinamento a programmi complementari di carattere culturale e ricreativo, mettendo a disposizione convenienti soluzioni di soggiorno. Inoltre, presso l'Università per Stranieri di Perugia o presso le Istituzioni che ne dovessero fare richiesta, possono essere organizzati corsi di formazione e/o aggiornamento per docenti delle scuole di ogni ordine e grado nell'ambito della metodologia didattica più d'avanguardia relativa anche all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e alla metodologia CLIL (Content and Language Integrated Learning)</p>
Destinatari	<p>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 in Italia e all'estero; Agenzie che organizzano viaggi studio in Italia; Scuole di ogni ordine e grado italiane</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Progetti Internazionali Sede: Palazzo Gallenga (primo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 381 / 243 / 310 / 462 E-mail: internationalprojects@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Modulo online, contatti telefonici e via e-mail</p>
Modalità reclami	<p>E-mail indirizzata a: internationalprojects@unistrapg.it</p> <p>Lettera, redatta su carta semplice, da recapitare presso il servizio protocollo di Ateneo</p>
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/node/360</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Unità di personale addetto alla gestione dei Corsi su richiesta	3 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	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	Regolarità della frequenza	70%

Servizio 1.6.2: 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) Piazza Giorgio Spitella 1 – 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: certificazione@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Attivazione corso di formazione e rilascio attestati
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: certificazione@unistrapg.it
Link utili	www.unistrapg.it

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</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	90
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	4

Servizio 1.6.3: CORSI DI PREPARAZIONE AGLI ESAMI DILS-PG di I e di II LIVELLO 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 20 ore di lezione frontale (3 giorni); su richiesta possono essere anche organizzati corsi fuori con differente articolazione delle ore di lezione frontale
Destinatari	Docenti di lingua italiana a stranieri, docenti di lingue straniere e facilitatori linguistici che intendono sostenere gli esami di certificazione DILS-PG
A chi rivolgersi	Segreteria del Centro per le Certificazioni e la Valutazione Linguistica (CVCL) Sede: Palazzina Lupattelli (secondo piano) Piazza Giorgio Spittella, 1 – 06121 Perugia Front office: 10:00-13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00-17:00 (martedì e giovedì) Telefono: +39 075 5746 513 E-mail: dils-pg@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Attivazione corso di formazione e rilascio attestati
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: dils-pg@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/1782

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di corsi per anno	In sede: 7/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	104
	Numero di corsi fuori sede attivati su richiesta	4

AREA DI SERVIZIO: 1.7 CORSI DI FORMAZIONE

Servizio 1.7.1: CORSI DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE RIVOLTI AL PERSONALE

Descrizione	Progettazione e organizzazione delle attività di aggiornamento e formazione
Destinatari	Personale TAB, Docente, Cel, Studenti
A chi rivolgersi	<p>Unità Operativa Formazione Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 292 10:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (lunedì e giovedì)</p> <p>E-mail: fomazione.ta@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Formazione obbligatoria: il personale riceve una nota di convocazione al corso dall'Amministrazione</p> <p>Formazione facoltativa: il personale richiede l'autorizzazione a partecipare ad un corso di formazione tramite la piattaforma per la Gestione delle Missioni Istituzionali e della Formazione di Ateneo</p> <p>https://missioni.unistrapg.it/login.php</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: fomazione.ta@unistrapg.it
Link utili	<p>U.O. Formazione</p> <p>https://www.unistrapg.it/it/conoscere-l-ateneo/organi-e-strutture/organizzazione-amministrativa#RU</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	24 ore/settimana	
	Numero di personale addetto al servizio	1 unità	
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	4 giorni	
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, e-mail, appuntamento, sito web e Microsoft Teams): numero di canali	6 canali	
Efficacia	Pertinenza della prestazione % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%	

2. AREA DI INTERESSE: POST LAUREAM

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
2.1 POST LAUREAM	2.1.1 Dottorato di Ricerca
	2.1.2 Master
	2.1.2 Corsi di perfezionamento / Alta Formazione, Corsi di Formazione e aggiornamento

AREA DI SERVIZIO: 2.1 POST LAUREAM

Servizio 2.1.1 DOTTORATO DI RICERCA

Descrizione	<p>Il Servizio erogato riguarda le attività e i procedimenti amministrativi relativi all'attivazione, alla gestione dei Corsi di dottorato di ricerca e al Supporto amministrativo ai dottorandi come di seguito indicato:</p> <ul style="list-style-type: none">- Accreditamento, istituzione e attivazione annuale dei Corsi di dottorato e stipula di convenzioni con soggetti esterni, pubblici e privati, in qualità di partner e/o enti finanziatori;- Gestione dei Bandi di concorso per l'ammissione ai Corsi di dottorato;- Supporto ai Coordinatori dei corsi e ai Collegi dei docenti nella programmazione, gestione e organizzazione dei Corsi;- Gestione della carriera dei dottorandi durante l'intero percorso formativo per le seguenti procedure: immatricolazione, iscrizione agli anni successivi al primo, sospensione della frequenza del dottorato, esclusione e cessazione della carriera per rinuncia, autorizzazioni e gestione di soggiorni di studio e ricerca in Italia e all'estero, utilizzo del budget individuale, conseguimento del titolo;- Supporto ai Coordinatori per le attività di monitoraggio, gestione e rendicontazione delle borse di dottorato con finanziamenti esterni;- Gestione delle procedure necessarie al rilascio della certificazione di Doctor Europaeus e stipula di Convenzioni di Co-tutela di tesi di dottorato
Destinatari	<ul style="list-style-type: none">- Aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca;- Organi accademici, Dipartimenti, Collegi dei docenti, coordinatori, supervisor;- Enti pubblici e privati, partner dell'Ateneo o interessati a stabilire una collaborazione ai fini della realizzazione di corsi di dottorato.- Personale amministrativo di altri Servizi dell'Ateneo
A chi rivolgersi	<p>Servizio Dottorato di ricerca Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 477 / 276 / 351 E-mail: dottorato@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Ricevimento front-office dottorandi/ su Teams: Martedì e giovedì 10.30 - 12.00 (previo appuntamento)</p> <p>Il Servizio Dottorato è raggiungibile inoltre via mail e telefono</p> <p>Per gli utenti con disabilità il Servizio è raggiungibile con ascensore (al piano -1)</p>

	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 (da verificare a seguito riorganizzazione sito web)

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento (front-office, e-mail, telefono)	30 ore/settimana
	Interazione multicanale con l'utenza, numero di canali: front-office, e-mail e telefono	3 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	2 giorni
	Concorsi pubblici per l'ammissione ai corsi di dottorato: tempo medio intercorrente tra la delibera di approvazione degli atti della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale nell'Albo di Ateneo	2 giorni
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione Dottorato del sito web di Ateneo: tempo medio	5 giorni
	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 dalla normativa vigente in tutte le fasi di erogazione del servizio	100%

Servizio 2.1.2 MASTER

Descrizione	<p>Il servizio erogato riguarda la Progettazione, programmazione, istituzione, attivazione, organizzazione, gestione dei corsi Master di I e II livello.</p> <p>Per il Master di I livello è necessario essere in possesso di una laurea triennale del nuovo ordinamento (ai sensi del D.M. 270/04 o del D.M. 509/99) o quadriennale del previgente ordinamento o di una laurea conseguita all'estero riconosciuta equivalente.</p> <p>Per il Master di II livello è necessario essere in possesso di una laurea magistrale del nuovo ordinamento (ai sensi del D.M. 270/04 o del D.M. 509/99) o quadriennale del previgente ordinamento o di una laurea conseguita all'estero riconosciuta equivalente</p>
Destinatari	Laureati in possesso di una laurea triennale o di una laurea magistrale o di una laurea quadriennale del previgente ordinamento.
A chi rivolgersi	Servizio Master Sede: Palazzo Gallenga (terzo piano) Telefono: +39 075 5746 475 / 662 / 250 E-mail: master@unistrapg.it mailto:infrastrutture.informatiche@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento al pubblico: 9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:30 (martedì e giovedì) Welcome meetings Contatti telefonici, e-mail, Teams
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: master@unistrapg.it mailto:infrastrutture.informatiche@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/50

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico, e-mail, telefono	30 ore	
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni	2 giorni	
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica ogni 15 giorni	
Efficacia	Rispetto delle scadenze stabilite dalla normativa vigente e dai regolamenti interni	100%	

Servizio 2.1.3 CORSI DI PERFEZIONAMENTO/ALTA FORMAZIONE, CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Descrizione	Il servizio erogato riguarda la progettazione, programmazione, istituzione, attivazione, organizzazione, gestione dei corsi, supporto informativo ai candidati interessati e ai corsisti.
Destinatari	Giovani e adulti, laureati e non, che intendano acquisire competenze specialistiche o professionalizzanti.
A chi rivolgersi	Servizio Alta Formazione Sede: Palazzo Gallenga (terzo piano) Telefono: +39 075 5746 629 / 275 E-mail: altaformazione@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento al pubblico: su appuntamento Welcome meetings Contatti telefonici, e.mail, Teams
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: altaformazione@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/node/357

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento al pubblico, e-mail, telefono	30 ore
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste di informazioni	2 giorni
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento di procedure e informazioni destinate all'utenza nel sito web istituzionale.	1 verifica ogni 15 giorni
Efficacia	Rispetto delle scadenze stabilite dalla normativa vigente e dai regolamenti interni	100%

3. AREA DI INTERESSE: SERVIZI BIBLIOTECARI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
3.1. Servizi bibliotecari	3.1.1. Informazioni e orientamento bibliografico 3.1.2. Accesso e consultazione 3.1.3. Prestito esterno 3.1.4. Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

AREA DI SERVIZIO: 3.1 SERVIZI BIBLIOTECARI

Servizio 3.1.1: 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> Sala lettura (primo piano) Piazza Giorgio Spittella 3 – 06121 Perugia 9:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 E-mail: biblioteca@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Orientamento bibliografico: online, su piattaforma Teams; via e-mail o telefono. Informazioni relative al servizio: in sede; sul sito web; via e-mail o telefono; online, su piattaforma Teams.
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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	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 n. 17: "Quanto sei soddisfatto dal supporto fornito dal Servizio Biblioteca": media opinione (scala da 1 a 10)	10

Servizio 3.1.2: 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> Sala lettura (primo piano) Piazza Giorgio Spitella 3 – 06121 Perugia 9:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 Sala lettura (senza servizio consultazione) <u>Palazzo Gallenga:</u> Sala lettura secondo piano 9:00-17:00 (da lunedì a venerdì) E-mail: biblioteca@unistrapg.it 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 della Biblioteca nel sito web di Ateneo.
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 programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	8 ore/giorno	
	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 sale lettura)	5 unità	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Tempestività	Tempo medio di attesa per la consultazione del materiale esposto nelle sale di lettura	1 giorno. Consultazione su appuntamento, via e-mail
	Tempo medio di attesa per la consultazione di materiale custodito nei depositi	Nessuno Le richieste di prestito o consultazione del materiale conservato nei depositi vengono soddisfatte previa richiesta e-mail, all'indirizzo: biblioteca@unistrapg.it
	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 n. 17: "Quanto sei soddisfatto dal supporto fornito dal Servizio Biblioteca": media opinione (scala da 1 a 10)	10

Servizio 3.1.3: 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> Sala lettura (primo piano) Piazza Giorgio Spitella 3 – 06121 Perugia 9:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì) Telefono: +39 075 5746 710 E-mail: biblioteca@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Le richieste possono essere fatte personalmente in sede o tramite e-mail; le condizioni per accedere al servizio sono indicate nella pagina web relativa, 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

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore al giorno di apertura della sala lettura sita al primo piano della Palazzina Valitutti	8 ore/giorno
	Numero di unità di personale addetto al servizio (che effettua turni alterni di servizio al pubblico nelle sale lettura)	5 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 n. 17: "Quanto sei soddisfatto dal supporto fornito dal Servizio Biblioteca": <u>media opinione</u> (scala da 1 a 10)	10

Servizio 3.1.4: 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 <u>Palazzina Valitutti</u> Sala lettura (primo piano) Piazza Giorgio Spitella 3 – 06121 Perugia 9:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì) <u>Prestito interbibliotecario (ILL):</u> E-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it Telefono: +39 075 5746 704 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it <u>Fornitura documenti (DD):</u> E-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it Telefono: +39 075 5746 704 PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	<u>Prestito interbibliotecario (ILL):</u> <ul style="list-style-type: none">- richieste online, tramite modulo elettronico (nel sito web biblioteca) e tramite il servizio ILL SBN; via mail.- ritiro e riconsegna del materiale (presso la sala lettura della Palazzina Valitutti), previo appuntamento tramite via e-mail e/o telefono 9:00-13:00 // 14:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì)- e-mail: prestito.biblioteca@unistrapg.it <u>Fornitura documenti (DD):</u> <ul style="list-style-type: none">- richieste online tramite modulo elettronico (nel sito web biblioteca), tramite il servizio SBN e NILDE; via mail.- ritiro e riconsegna del materiale: presso la sala lettura della Palazzina Valitutti, previo appuntamento tramite e-mail e/o telefono 9:00-13:00 // 14:00-17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00-13:00 (venerdì)- 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 programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di operatività dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti	36 ore/settimana	
	Accesso a cataloghi, banche dati, moduli elettronici, mail, servizi NILDE ed SBN	Accesso continuo	
Tempestività	Richiesta prestito interbibliotecario e fornitura documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1-2 giorni	
	Fornitura libri o documenti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	1-2 giorni	
	Avviso all'utente circa l'arrivo di libri o documenti richiesti alle biblioteche esterne: tempo medio (giorni lavorativi)	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 erogati dall'Ateneo (studenti). Quesito n. 17: "Quanto sei soddisfatto dal supporto fornito dal Servizio Biblioteca": media opinione (scala da 1 a 10)	10	

4. AREA DI INTERESSE: RICERCA

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
4.1. Ricerca	4.1.1 Assegni di ricerca 4.1.2 Borse di ricerca 4.1.3 Realizzazione di progetti nazionali non di ricerca

AREA DI SERVIZIO: 4.1 RICERCA

Servizio 4.1.1: ASSEGNI DI RICERCA

Descrizione	Gestione amministrativa e finanziaria degli assegni di ricerca e ricomprende anche le procedure amministrative finalizzate all'istituzione, attivazione e assegnazione degli assegni di ricerca (emissione bandi, procedure di reclutamento, redazione e stipula contratti, segnalazioni pagamenti, ecc)
Destinatari	Assegnisti, aspiranti assegnisti, italiani o stranieri, dottori di ricerca o in possesso di diploma di laurea DM270/2004, DM 509/1999
A chi rivolgersi	Servizio Progetti Nazionali Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Piazza Giorgio Spitella n. 3 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 763 / 253 / 210 E-mail: dipartimento.susi@unistrapg.it dipartimento.lilaim@unistrapg.it laura.betti@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento in presenza e a distanza su appuntamento. L'Ufficio è inoltre accessibile via e-mail e telefonicamente Le informazioni sul servizio sono disponibili nel sito web di Ateneo (vedi link utili)
Modalità reclami:	E-mail indirizzata a: dipartimento.susi@unistrapg.it dipartimento.lilaim@unistrapg.it Laura.Betti@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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	36 ore/settimana
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office in presenza, front office a distanza, e-mail, PEC, telefono)	5 canali
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 massimo 2 giorni
	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 del sito web di Ateneo concorsi e selezioni per dottorati, assegni di ricerca e borse per attività di ricerca: tempo medio	1 giorno
Efficacia	Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100%

Servizio 4.1.2: BORSE DI RICERCA

Descrizione	Gestione amministrativa e finanziaria delle borse di ricerca che ricomprende anche le procedure amministrative finalizzate all'istituzione, attivazione e assegnazione delle borse di ricerca (emissione bandi, procedure di reclutamento, redazione e stipula contratti, segnalazioni pagamenti, ecc.)
Destinatari	Borsisti, aspiranti borsisti, italiani o stranieri, in possesso di diploma di laurea DM270/2004, DM 509/1999
A chi rivolgersi	Servizio Progetti Nazionali Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Piazza Giorgio Spitella n. 3 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 763 / 253 / 210 E-mail: dipartimento.susi@unistrapg.it dipartimento.lilaim@unistrapg.it Laura.Betti@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento in presenza e a distanza su appuntamento L'Ufficio è inoltre accessibile via e-mail e telefonicamente Le informazioni sul servizio sono disponibili nel sito web di Ateneo (vedi link utili)
Modalità reclami	E-mail indirizzo: dipartimento.susi@unistrapg.it dipartimento.lilaim@unistrapg.it Laura.Betti@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 programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di ricevimento front-office	36 ore/settimana	
	Interazione multicanale con l'utenza (front-office, e-mail, fax, telefono): numero di canali	5 canali	
Tempestività	Tempo medio di evasione delle informazioni tramite e-mail (numero di giorni tra richiesta di informazione ed e-mail di risposta)	1 massimo 2 giorni	
	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	Aggiornamento delle informazioni presenti (pubblicazione nuovi contenuti) nella sezione del sito web di Ateneo concorsi e selezioni per dottorati,	1 giorno	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Efficacia	assegni di ricerca e borse per attività di ricerca: tempo medio Rispetto dei termini previsti nei bandi e nella normativa interna di riferimento	100%	

Servizio 4.1.3: REALIZZAZIONE DI PROGETTI NAZIONALI NON DI RICERCA

Descrizione	Gestione dei progetti nazionali non di ricerca, nell'intero processo di approvazione, gestione amministrativa, monitoraggio, rendicontazione ed audit. Sono esclusi i progetti diversi da quelli afferenti ai Centri autonomi o specificatamente attribuiti ad altre strutture di Ateneo.
Destinatari	Assegnisti; Borsisti; Partner di progetto interni ed esterni
A chi rivolgersi	Servizio Progetti Nazionali Sede: Palazzina Valitutti (secondo piano) Piazza Giorgio Spitella n. 3 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 763 / 253 / 210 E-mail: progetti.nazionali@unistrapg.it laura.betti@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Ricevimento in presenza e a distanza su appuntamento L'Ufficio 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: progetti.nazionali@unistrapg.it Laura.betti@unistrapg.it
Link utili	https://www.unistrapg.it/it/ricerca/progettazione-e-finanziamenti/progetti-finanziati

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programma 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare l'Ufficio di riferimento	36 ore/settimana	
Tempestività	Tempi di risposta alla richiesta di informazioni	1 massimo 2 giorni	
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Pagine web dedicate Comunicazione agli interessati	
Efficacia	Rispetto dei termini previsti dalle fasi progettuali e nella normativa interna di riferimento	100%	

5. AREA DI INTERESSE: COMUNICAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
5.1. Comunicazione e promozione	5.1.1. Sito web di Ateneo 5.1.2. Social media 5.1.3. Ufficio Stampa

AREA DI SERVIZIO: 5.1 COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Servizio 5.1.1: 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 dell'Ateneo, in parte su iniziativa dell'U.S Web content management 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>U. S. Web Content Management Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 341 E-mail: carlotta.caravaggi@unistrapg.it</p> <p>Servizio Comunicazione Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 219 / 341 / 340 E-mail: comunicazione@unistrapg.it</p> <p><u>Per supporto tecnico:</u> Servizio Sistemi Informativi Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Telefono +39 075 5746 307 E-mail: software@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Tutti gli utenti possono accedere liberamente al sito da qualsiasi piattaforma, sono previste inoltre alcune aree riservate per tipologie specifiche di contenuti.</p> <p>Le richieste di pubblicazione dei contenuti riguardano principalmente le strutture amministrative che in alcuni casi diventano veicolo anche per richieste dei rappresentanti degli studenti, riguardo la promozione di loro iniziative.</p>
Modalità reclami	Per eventuali reclami o segnalazione di errori è possibile contattare la U.S Web Content Management
Link utili	https://www.unistrapg.it/

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Il sito corrisponde ai requisiti tecnici di accessibilità e viene aggiornato nel massimo rispetto degli stessi. Non sono mai pervenute lamentale né segnalate inadempienze	Nessuna segnalazione di malfunzionamento
	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 evasione delle richieste di aggiornamento del sito web di Ateneo	1 giorno
Trasparenza	Tracciabilità di tutto il processo di richiesta ed evasione	È attivo un sistema di ticket che tiene traccia di tutte le richieste di aggiornamento
Efficacia	Pubblicazione di informazioni relative a bandi, avvisi e ogni tipo di situazione legata a scadenze, in tempo utile per gli adempimenti del caso	100%

Servizio 5.1.2: SOCIAL MEDIA

Descrizione	<p>Pubblicazione di eventi ed informazioni di carattere istituzionale sui principali social media.</p> <p>Condivisione di eventi esterni coerenti con la missione istituzionale dell'Ateneo</p>
Destinatari	<p>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.</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Comunicazione</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (primo piano seminterrato) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 219 / 340 E-mail: comunicazione@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Contatto/richiesta tramite e-mail o telefono.</p> <p>Ricevimento in ufficio nei seguenti orari: 9:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì) 9:00 – 14:00 (venerdì)</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: comunicazione@unistrapg.it
Link utili	<p>FACEBOOK.com/unistrapg TWITTER.com/unistrapg YOUTUBE.com/user/unistrapg LINKEDIN.com/company/universita-per-stranieri-di-perugia INSTAGRAM - https://www.instagram.com/unistrapg/</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Comunicazione	37 ore/settimana	
	Unità di personale addetto al servizio	1 unità	
	Presenza di molteplici canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, ricevimento in ufficio): numero di canali	2 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	

Servizio 5.1.3: UFFICIO STAMPA

Descrizione	<p>Secondo quanto regolamentato dalla legge 150/2000, l'Ufficio Stampa tiene i rapporti con i principali mezzi di comunicazione di massa, diffondendo informazioni su attività, iniziative, eventi e su quanto di interesse dell'Ateneo, ai fini della trasparenza, dell'accesso da parte dell'utenza e della promozione dell'immagine istituzionale. Collabora inoltre alla definizione dei contenuti della comunicazione interna. Svolge le sue funzioni sulla base delle direttive rettorali. Attività di redazione e diffusione di comunicati stampa, dati e note stampa, alla stampa cartacea, alle testate web e ai media televisivi; organizzazione di conferenze stampa, realizzazione di servizi fotografici, video, video interviste; attività di pubbliche relazioni con i giornalisti e le redazioni; condivisione di comunicati stampa, video e foto nella pagina ufficiale Facebook Ufficio Stampa:</p> <p>https://www.facebook.com/ufficiostampaunistrapg; redazione di news e comunicati per il sito web d'Ateneo; invio quotidiano della Rassegna Stampa. Gli articoli del sabato e della domenica vengono inviati il lunedì successivo. Invio di comunicazioni/informazioni di interesse generale attraverso liste di spedizione a gruppi di utenti predefiniti e/o appartenenti al dominio@unistrapg.it</p>
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	<p>Servizio Ufficio Stampa e Supporto Tecnico Sede: Palazzo Gallenga Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 323 / 339 E-mail: sonia.giugliarelli@unistrapg.it antonio.lamanna@unistrapg.it ufficio.stampa@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	Il sito istituzionale di Ateneo pubblica i comunicati e le note stampa inviate a stampa, web e media in un'apposita sezione
Modalità reclami	Telefono: +39 075 5746 323 / 339 E-mail: sonia.giugliarelli@unistrapg.it antonio.lamanna@unistrapg.it ufficio.stampa@unistrapg.it
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/comunicazione-istituzionale/comunicati-stampa</p> <p>https://www.facebook.com/ufficiostampaunistrapg</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare l'U.S. Ufficio Stampa	36 ore/settimana
	Unità di personale addetto al servizio	2 unità
	Canali di accesso/comunicazione (e-mail, telefono, ricevimento in ufficio)	3 canali
Tempestività	Tempo di invio di note e comunicati ex post di eventi	Il giorno stesso dell'evento
Trasparenza	Pubblicazione dei comunicati stampa contemporaneamente al loro invio alle redazioni di stampa e media	Enumerabilità programmata dei comunicati emessi e diramati: 50
Efficacia	Rassegna stampa	Rassegna stampa quotidiana
	Pagina Facebook istituzionale dell'Ufficio Stampa	Incremento dei follower rispetto all'anno precedente

6. AREA DI INTERESSE: RISORSE UMANE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
6.1. Personale docente	6.1.1. Procedure di chiamata del personale docente e valutazioni comparative per il reclutamento di ricercatori a tempo determinato 6.1.2. Reclutamento personale esterno per incarichi di insegnamento, didattica integrativa e laboratori 6.1.3. Rilascio certificazioni
6.2. Personale tecnico amministrativo e collaboratori esperti linguistici	6.2.1 Mobilità esterna personale tecnico-amministrativo 6.2.2 Concorsi e selezioni del personale T.A. e CEL

Servizio 6.1.1: 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 Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 247 / 271 / 231</p> <p>9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>E-mail: personale.docente@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Gli avvisi in merito ai bandi di concorso sono pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale sez. Concorsi. I Bandi e la relativa modulistica sono pubblicati nel sito web dell'Ateneo.</p> <p>Informazioni e/o chiarimenti possono essere chiesti tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-mail indirizzata a personale.docente@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)
Modalità reclami	E-mail, da inviare a personale.docente@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 2025</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

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
	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, e-mail, appuntamento, sito web): numero di canali	5 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
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%

Servizio 6.1.2: 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 Regolamento per il conferimento degli incarichi di insegnamento e di didattica integrativa (informazioni, istruzioni e stipula contratti di lavoro)
Destinatari	Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni.
A chi rivolgersi	<p>Servizio Personale Docente Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 247 / 271 /231</p> <p>9:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>E-mail: personale.docente@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>I bandi di selezione sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ateneo nella sezione selezioni varie, con annessa modulistica.</p> <p>Informazioni e/o chiarimenti possono essere chiesti tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) - ricevimento, previo appuntamento
Modalità reclami	E-mail, da inviare a personale.docente@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 2025</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	10 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

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, telefono, e-mail, appuntamento, sito web, Microsoft Teams): numero di Canali	6 canali
	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	"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 6.1.3: RILASCIO CERTIFICAZIONI

Descrizione	Richieste e rilascio di certificazioni attestanti dati di carriera, di servizio prestato; controllo veridicità attestazioni e/o dichiarazioni sostitutive
Destinatari	Università e altri Enti pubblici (INPS, INAIL, 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: personale.docente@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Le istanze possono essere inoltrate tramite e-mail, PEC e posta ordinaria Il servizio è erogabile anche di persona, previo appuntamento, negli orari di servizio
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: personale.docente@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 2025</i>
Accessibilità	Numero medio di ore settimanali di apertura al pubblico	10 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, e-mail, PEC, appuntamento): n. canali	4 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase / totale delle istanze presentate	100%

Servizio 6.2.1: 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	<p>Servizio Personale T.A., Previdenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 248 / 251 / 304 / 697 11:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>E-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p> <p>Orario di apertura al pubblico: 10:30 - 12:30</p> <p>Oppure su appuntamento da concordarsi preventivamente tramite e-mail all'indirizzo personale.amministrativo@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>I bandi per le procedure di mobilità esterna sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ateneo nelle sezioni dedicate, con annessa modulistica e nel Portale Unico del Reclutamento InPa</p> <p><u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite: e-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it contatto telefonico nei seguenti orari: 11:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì) ricevimento, previo appuntamento</p>
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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico e ricevimento su appuntamento	6 ore/settimana
	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	3 giorni
	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni e/o chiarimenti (numero di giorni lavorativi)	2 giorni

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (telefono, e-mail, aggiornamenti sito web, appuntamento, PEC, posta ordinaria): numero di canali	6 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % pratiche concluse / totale pratiche istruite	100%

Servizio 6.2.2: 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	Servizio Personale T.A., Previdenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746 248 / 251 / 304 / 697 11:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì) E-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it Orario di apertura al pubblico: 10:30 - 12:30 Oppure su appuntamento da concordarsi preventivamente tramite e-mail all'indirizzo personale.amministrativo@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	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 e nel Portale Unico del Reclutamento InPa. <u>Informazioni e/o chiarimenti</u> possono essere chiesti tramite: - e-mail: personale.amministrativo@unistrapg.it - contatto telefonico nei seguenti orari: 11:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì)
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 programma 2025</i>	<i>valore</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, Microsoft Teams, e-mail, PEC, sito web): numero di canali	5 canali	

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
	Esistenza di una procedura formalizzata per i concorsi e selezioni del personale T.A.	“Regolamento per l'accesso ai ruoli del personale tecnico amministrativo”: https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % richieste di chiarimenti evase/totale richieste di chiarimenti presentate	100%

AREA DI SERVIZIO: 6.3 SITUAZIONI PREVIDENZIALI ED ASSISTENZIALI

Servizio 6.3.1: ESAME e/o CERTIFICAZIONE DI SITUAZIONI PREVIDENZIALI ED ASSISTENZIALI		
Descrizione	Richieste e rilascio di certificazioni attestanti dati previdenziali; controllo veridicità attestazioni e/o dichiarazioni sostitutive controllo e certificazione dati posizione assicurativa iscrizione al fondo di categoria Perseo-Sirio	
Destinatari	Altri Enti pubblici (INPS, Enti Pubblici territoriali, Università, Scuole, etc.); dipendenti e ex-dipendenti di questa Amministrazione, Patronati	
A chi rivolgersi	<p>Servizio Personale T.A., Previdenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio, 4 - 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 248/251 11:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>E-mail: pensioni@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p> <p>Orario di apertura al pubblico: 10:30 - 12:30</p> <p>Oppure su appuntamento da concordarsi preventivamente tramite e-mail all'indirizzo personale.amministrativo@unistrapg.it</p>	
Modalità erogazione /richiesta	<p>Le istanze possono essere inoltrate tramite e-mail, PEC, posta ordinaria e presentazione diretta.</p> <p>Il servizio è erogabile anche di persona, previo appuntamento</p>	
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: pensioni@unistrapg.it	
Link utili	https://www.inps.it https://www.fondoperseosirio.it	
Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico	10 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle istanze presentate (numero di giorni)	10 giorni
Trasparenza	Interazione multicanale con l'utenza (posta ordinaria, e-mail, PEC, appuntamento): numero di canali	4 canali
Efficacia	Pertinenza della prestazione: % istanze evase/istanze presentate	100%

7 AREA DI INTERESSE: GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZI
7.1. Forniture di beni e servizi	7.1.1 Supporto informativo servizi
7.2 Affari legali e trasparenza	7.2.1 Gestione del procedimento di accesso agli atti ai sensi della L.241/90
	7.2.2 Accesso civico
	7.2.3 Gestione del procedimento di accesso ai dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679 (Gdpr)
7.3 Logistica	7.3.1 Concessione utilizzo spazi di Ateneo
	7.3.2 Gestione patrimonio immobiliare
	7.3.3 Gestione beni mobili – Inventariazione beni mobili
	7.3.4 Servizio di prevenzione e protezione
7.4 Protocollo	7.4.1 Gestione del servizio di protocollo e di spedizione

AREA DI SERVIZIO: 7.1 FORNITURE DI BENI E SERVIZI

Servizio: 7.1.1: SUPPORTO INFORMATIVO SERVIZI

Descrizione	Il Servizio è volto ad offrire supporto informativo nelle pratiche riguardanti la fornitura e gestione dei servizi
Destinatari	Operatori economici: fornitori o prestatori di servizi
A chi rivolgersi	<p>Servizio Accoglienza e Patrimonio Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Orario Ufficio: 9:00 - 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 17:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 201 / 242 / 390 E-mail: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	Il Servizio è accessibile a mezzo e-mail o telefono
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: accoglienza.patrimonio@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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Accoglienza e Patrimonio	28 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di Informazioni	2 giorni
Trasparenza	Esistenza di procedure formalizzate per le forniture di servizi (a cui si riferisce il servizio)	"MY Ticket" "Regolamento Amministrazione e Contabilità": https://www.unistrapg.it/node/322
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	100 %

Servizio 7.2.1: 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 Supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746297</p> <p>E-mail: supportorpct@unistrapg.it 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: https://www.unistrapg.it/node/322</p> <p>Legge 241/1990: https://www.unistrapg.it/node/309</p> <p>Modulistica: https://www.unistrapg.it/node/306</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</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 7.2.2: ACCESSO CIVICO

Descrizione	Chiunque, in base all'art. 5 del D.lgs. 33/2013, ha diritto: a) di chiedere all'Amministrazione di ottemperare qualora quest'ultima abbia omesso la pubblicazione di documenti, informazioni o dati prevista dal decreto citato; b) di accedere ai dati e ai documenti detenuti dall'Amministrazione ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria.
Destinatari	Chiunque
A chi rivolgersi	Servizio Supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio 4 – 06123 Perugia Telefono: +39 075 5746297 E-mail: supportorpct@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it
Modalità erogazione/richiesta	Ogni interessato può esercitare il diritto di Accesso Civico, inoltrando una e-mail di richiesta al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza all'indirizzo accesso.civico (at) 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 2025</i>
Accessibilità	Presenza di informazioni e contatti nel sito web di Ateneo	Pagina "Accesso civico": https://www.unistrapg.it/node/306
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 7.2.3: GESTIONE DEL PROCEDIMENTO DI ACCESSO AI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REG. UE 2016/679 (GDPR)

Descrizione	<p>Il servizio consiste nel consentire, nel rispetto dei limiti normativi e regolamentari, l'accesso, da parte dei soggetti interessati, ai propri dati personali oggetto di trattamento effettuato dall'Università.</p> <p>Per la definizione dell'oggetto del diritto di accesso ai dati personali si rinvia alla disciplina di cui all'art. 15 GDPR</p>
Destinatari	<p>Destinatari sono gli interessati, intesi come persone fisiche che si trovino nell'Unione Europea, i cui dati personali siano oggetto di trattamento da parte dell'Università.</p>
A chi rivolgersi	<p>Servizio Supporto al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza</p> <p>Sede: Palazzo Gallenga (quarto piano) Piazza Fortebraccio 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746297</p> <p>E-mail: supportorpct@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento; in caso di richiesta di ulteriori copie potrà essere addebitato un contributo spese basato su costi amministrativi. In caso di richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite tramite supporto elettronico.</p> <p>Orario di ricevimento al pubblico: 9.30 - 12.30 (da martedì a venerdì)</p>
Modalità reclami	<p>In relazione ad un trattamento non ritenuto conforme alla normativa, si può contattare il Responsabile della protezione dati all'indirizzo rpd@unistrapg.it e/o proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. In alternativa si può proporre reclamo presso l'Autorità Garante dello Stato UE di residenza dell'interessato o in cui lo stesso abitualmente lavori, oppure nel luogo ove si è verificata la presunta violazione.</p>
Link utili	<p>https://www.unistrapg.it/node/4947</p>

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</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	https://www.unistrapg.it/node/4947
Efficacia	Evasione delle istanze di accesso nel rispetto dei termini di legge (percentuale)	100%

Servizio 7.3.1: CONCESSIONE UTILIZZO SPAZI DI ATENEO

Descrizione	<p>Concessione in uso dei locali per le finalità indicate all'art. 1 del Regolamento per l'utilizzo delle sale e delle aule dell'Università per Stranieri di Perugia 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.</p> <p>Unitamente all'uso dei locali l'Ateneo mette anche a disposizione le attrezzature (ad es. computer, microfoni, videoproiettori, ecc.) e il supporto tecnico necessari.</p>
Destinatari	Istituzioni pubbliche; associazioni e soggetti privati
A chi rivolgersi	<p>Per le <u>autorizzazioni</u>: Servizio Segreteria del Rettore Sede: Palazzo Gallenga (secondo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Orario ufficio: 8:00 – 14:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 18:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 327 / 709 E-mail: rettore@unistrapg.it</p> <p>Per l'<u>organizzazione</u>: Servizio Accoglienza e Patrimonio 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 Telefono: +39 075 5746 201 / 242 / 390 E-mail: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it</p> <p>Per il <u>supporto tecnico</u>: Servizio Ufficio Stampa e Supporto Tecnico Sede: Palazzo Gallenga (terzo piano) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Orario ufficio: 9:00 – 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 – 17:00 (da lunedì a venerdì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 323 / 286 / 332 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 e al Servizio Accoglienza e Patrimonio, da inviare all'indirizzo e-mail: rettore@unistrapg.it e accoglienza.patrimonio@unistrapg.it</p>

Modalità reclami	E-mail indirizzata a: rettore@unistrapg.it
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 2025</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 Accoglienza e Patrimonio	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 "Easyplanning" https://easyplanning.unistrapg.it/
Efficacia	Numero medio di eventi organizzati presso l'Ateneo, a seguito di concessione in uso dei propri locali a soggetti esterni.	10 eventi/mese

Servizio 7.3.2: GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Descrizione	Gestione rapporti con soggetti esterni pubblici e privati per acquisizioni/dismissioni immobili, locazione attiva/passiva. Assegnazione spazi di beni immobili alle strutture di Ateneo. Rapporti con enti di controllo.
Destinatari	Strutture di Ateneo, Enti pubblici e privati, Soggetti privati, Fondazioni
A chi rivolgersi	Servizio Accoglienza e Patrimonio Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario Ufficio: 9:00 - 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 17:00 (da lunedì a giovedì) Telefono: +39 075 5746 201 / 242 / 390 E-mail: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Il Servizio è accessibile a mezzo e-mail o telefono
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: accoglienza.patrimonio@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 2025</i>
Accessibilità	Canali e Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Accoglienza e Patrimonio	2 canali (telefono / mail) 28 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	15 giorni
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	2 giorni
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	80%

Servizio 7.3.3: GESTIONE BENI MOBILI – INVENTARIAZIONE BENI MOBILI

Descrizione	<p>Magazzino di mobili e arredi: Coordinamento delle richieste e delle proposte, formulate dalle Strutture e delle Aree dell'Ateneo, di beni mobili da riutilizzare. Supporto logistico per l'individuazione degli arredi giacenti a magazzino da riutilizzare.</p> <p>Servizio di gestione dell'inventario dei beni mobili: gestione delle procedure di registrazione dei beni mobili nel registro di inventario (U-GOV).</p> <p>Gestione delle procedure di scarico inventariale dei beni mobili delle Strutture di Ateneo, secondo quanto disposto dal Regolamento di Amministrazione e contabilità.</p> <p>Tenuta dei registri del Fondo economale; gestione e rendicontazione del Fondo economale.</p>
Destinatari	Aree dell'amministrazione centrale e dei dipartimenti; Personale tecnico amministrativo, Personale docente, CEL
A chi rivolgersi	<p>Servizio Accoglienza e Patrimonio Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Orario Ufficio: 9:00 - 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 17:00 (da lunedì a giovedì)</p> <p>Telefono: +39 075 5746 201 / 242 / 390 E-mail: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	Il Servizio è accessibile a mezzo e-mail o telefono; Canale interno mediante procedura "MyTicket"
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: accoglienza.patrimonio@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 2025</i>
Accessibilità	Canali e Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Accoglienza e Patrimonio	2 canali (telefono / mail) 28 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	20 giorni
Trasparenza	Esistenza di procedure formalizzate per la fornitura del servizio richiesto	"My Ticket" "Regolamento di Amministrazione e Contabilità"
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	70%

Servizio 7.3.4: SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Descrizione	Informazione e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza prevenzione e protezione
Destinatari	Aree dell'amministrazione centrale e dei dipartimenti; Personale tecnico amministrativo, Personale docente, CEL; studenti
A chi rivolgersi	Servizio Accoglienza e Patrimonio Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia Orario Ufficio: 9:00 - 13:00 (da lunedì a venerdì) 15:00 - 17:00 (da lunedì a giovedì) Telefono: +39 075 5746 201 / 242 / 390 E-mail: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it
Modalità erogazione /richiesta	Il Servizio è accessibile a mezzo e-mail o telefono
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: accoglienza.patrimonio@unistrapg.it
Link utili	Link utili: pagina dedicata nell'intranet di Ateneo https://intranet.unistrapg.it/content/salute-e-sicurezza-nei-luoghi-di-lavoro-dlgs-8108

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del valore programmato 2025</i>
Accessibilità	Canali e Numero di ore settimanali in cui è possibile contattare il Servizio Accoglienza e Patrimonio	2 canali (telefono / mail) 28 ore/settimana
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	7 giorni
Trasparenza	Pubblicazione sul sito intranet delle informazioni utili:	https://intranet.unistrapg.it/content/salute-e-sicurezza-nei-luoghi-di-lavoro-dlgs-8108
Efficacia	Soddisfazione di richieste di informazioni: % richieste evase/ richieste presentate	100%

Servizio 7.4.1 GESTIONE DEL SERVIZIO DI PROTOCOLLO E DI SPEDIZIONE

Descrizione	<p>Registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in ingresso analogici e digitali e relativo smistamento alle strutture tramite sistema di gestione documentale Titulus e di posta interna per i soli documenti cartacei.</p> <p>Registrazione a protocollo dei documenti amministrativi in uscita, ad eccezione di quelli gestiti tramite workflow.</p> <p>Ricezione e smistamento della posta tradizionale a tutte le strutture dell'Ateneo;</p> <p>Servizio di spedizione della corrispondenza tradizionale in uscita per tutte le strutture dell'Ateneo</p>
Destinatari	Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario, personale docente, studenti, utenti esterni
A chi rivolgersi	<p>Servizio Segreteria Direzione Generale e Protocollo Sede: Palazzo Gallenga (piano terra) Piazza Fortebraccio, 4 – 06123 Perugia</p> <p>Telefono: +39 075 5746 230 / 252 E-mail: protocollo@unistrapg.it PEC: protocollo@pec.unistrapg.it</p>
Modalità erogazione /richiesta	<p>Telematica o cartacea (PEC, e-mail, posta tradizionale, consegna a mano).</p> <p>Lo sportello di Protocollo per la ricezione delle istanze consegnate a mano è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00.</p>
Modalità reclami	E-mail indirizzata a: protocollo@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 2025</i>
Accessibilità	Numero di ore settimanali di apertura al Pubblico	20 ore/settimana
	Numero di personale addetto al servizio	2 unità
	Numero e tipologia canali disponibili per accesso al servizio	5 canali (PEC, e-mail, posta tradizionale, corrieri, consegna a mano)
Tempestività	Tempo massimo entro il quale viene completata la registrazione a protocollo, lo smistamento della posta e la spedizione della corrispondenza in uscita	<p>Registrazione immediata con rilascio di ricevuta per consegne mano</p> <p>Registrazione entro 24 ore lavorative dalla ricezione per e-mail, posta ordinaria e PEC</p> <p>Smistamento posta e spedizioni in uscita: entro 24 ore lavorative</p>
Trasparenza	Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento	Contatti aggiornati

Indicatori e standard di qualità	<i>Descrizione dell'indicatore ed eventuale relativa formula di calcolo</i>	<i>Indicazione del programmato 2025</i>	<i>valore</i>
Efficacia	Soddisfazione di richieste di protocollo % richieste evase/richieste ricevute	100%	
	Smistamento posta e spedizioni in uscita % spedizioni evase/posta ricevuta	100%	