

Carta dei Servizi Università degli Studi “Magna Græcia” di Catanzaro

ANNO 2024

SOMMARIO

La **Carta dei servizi** costituisce il documento attraverso il quale l'Università degli Studi di Catanzaro (d'ora innanzi Università), presenta alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di erogazione e fruizione degli stessi, la tempistica, e gli standard di qualità che intende garantire.

La **Carta dei servizi**, oltre ad essere uno strumento di informazione, favorisce momenti di confronto, dialogo e verifica con gli utenti, al fine di migliorare i processi organizzativi.

La Carta dei Servizi evidenzia, in via sperimentale, solo alcune delle procedure interne alle Aree/Strutture dell'Università, tenuto conto della connessione con l'erogazione di servizi di particolare interesse per gli stakeholder.

Da gennaio 2020, seguendo la metodologia di progettazione progressiva, la Carta dei servizi ha interessato un numero maggiore di servizi erogati e di interesse per gli Stakeholder.

L'Ateneo nel corso della “Giornata della trasparenza” per l'anno 2019 ha presentato lo stato dell'arte degli adempimenti relativi alla trasparenza e all'integrità e, in tale occasione, ha presentato la Carta dei Servizi.

AREA AFFARI GENERALI**RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA ELEONORA CONSOLI**

Area erogante		Servizio erogato	Utenza				
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Affari generali		Certificazione iscrizione o titolo dottorato di ricerca	Rilascio certificazioni dottorati			X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Affari generali
Ufficio responsabile	Ufficio Formazione post-laurea, Borse di studio e Premi
Denominazione del servizio	Rilascio certificazioni dottorati
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio certificazioni di iscrizione ai corsi di dottorato/titolo di dottore di ricerca
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi di dottorato di ricerca Dottori di ricerca
Responsabile	Responsabile Area Affari generali Dott.ssa Eleonora Consoli
A chi/dove/come rivolgersi	Area Affari generali – Ufficio Formazione post-laurea, Borse di studio e Premi Referente per il servizio, Sig.ra Viviana Borelli Campus Universitario, Edificio Direzionale, Piano Terra Viale Europa, località Germaneto CATANZARO Tel. 0961.369 6075 Fax: 0961.369 6150 – e-mail Affarigenerali1@unicz.it PEC affarigenerali@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì - mercoledì - venerdì: dalle ore 10.30 alle ore 11.30 martedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Modulistica	http://web.unicz.it/it/page/dottorati-di-ricerca
Maggiori informazione (link utili)	Non presente
Target	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 4 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	canali di comunicazione (tel., PEC, web, sportello)	N. canali	4
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	10 giorni
Trasparenza	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica e tempi di risposta)	N. di informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Affari generali		Certificazione abilitazione professionale	Rilascio certificazioni				X

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Affari generali
Ufficio responsabile	Ufficio tutorato, Disabilità, Part-time, Esami di Stato
Denominazione del servizio	Rilascio certificazioni abilitazione
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio certificati di abilitazione alle professioni di medico chirurgo, farmacista, odontoiatra, dottore commercialista, esperto contabile, assistente sociale specialista, assistente sociale
Destinatari	Dottori abilitati all'esercizio delle professioni medico chirurgo, farmacista, odontoiatra, dottore commercialista, esperto contabile, assistente sociale specialista, assistente sociale
Responsabile	Responsabile Area Affari generali, Dott. Eleonora Consoli
A chi/dove/come rivolgersi	Area Affari generali – Ufficio tutorato, Disabilità, Part-time, Esami di Stato Referente per il servizio: Morena Fasano Campus Universitario, Edificio Direzionale, Piano Terra Viale Europa, località Germaneto CATANZARO Tel. 0961.369 6090 Fax: 0961.369 6150 – e-mail Affarigenerali1@unicz.it PEC affarigenerali@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì - mercoledì - venerdì: dalle ore 10.30 alle ore 11.30 martedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Modulistica	http://web.unicz.it/it/page/esami-di-stato http://web.unicz.it/it/page/cerca-nel-sito
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	4 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione (tel., PEC, web, sportello)	N. canali di comunicazione	4
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	8 giorni lavorativi

Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (individuate tra: principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica e tempi di risposta)	N. informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Affari generali		Programma Erasums.	Supporto alla Mobilità studenti Erasmus outgoing			Tutti gli studenti iscritti ai corsi di studio dell'Ateneo	

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Affari generali
Ufficio/i responsabile/i	Ricerca e Relazioni Internazionali
Denominazione del servizio	Supporto alla Mobilità studenti Erasmus outgoing
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio fornisce informazioni e gestisce le attività amministrative relative al programma di mobilità in uscita per fini di studio degli studenti iscritti presso l'Ateneo di Catanzaro nell'ambito del Programma di mobilità europea Erasmus+
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi di studio

Responsabile	Responsabile Area AA.GG., Dott.ssa Eleonora Consoli
A chi/dove/come rivolgersi	Area Affari generali – Ricerca e Relazioni Internazionali Campus Universitario, Edificio Direzionale, Piano Terra Viale Europa, località Germaneto CATANZARO Tel. 0961.369 6074 Fax: 0961.369 6150 – e-mail socrates@unicz.it PEC affarigenerali@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì - mercoledì - venerdì: dalle ore 10.30 alle ore 11.30 martedì: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Modulistica	http://web.unicz.it/it/page/programma-erasmus
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/international-relations http://web.unicz.it/it/page/programma-erasmus http://unicz.llpmanager.it/

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. Giorni	4 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione individuati tra: tel., PEC, web, sportello	N. canali	4
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	N. giorni	7
Trasparenza	modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area individuate tra principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; modulistica e tempi di risposta	N. informazioni	almeno 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Affari generali		Servizi per il superamento delle disabilità	Assistenza alla disabilità			X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Affari generali
Ufficio responsabile	Ufficio tutorato, Disabilità – Part-time
Denominazione del servizio	Assistenza alla disabilità
Principali caratteristiche del servizio	Procedure di assegnazione dei servizi per gli studenti con disabilità
Destinatari	Studenti iscritti ai corsi di studio dell'Ateneo
Responsabile	Responsabile Area Affari generali Dott.ssa Eleonora Consoli
A chi/dove/come rivolgersi	Area Affari generali – Ufficio Tutorato disabilità, Part-time Referente per il servizio, Sig.ra Cosentino Giuseppina Campus Universitario, Corpo H, VI livello Viale Europa, località Germaneto Catanzaro Tel. 0961.369 5175 - Fax: 0961.3694112 – e-mail gcosentino@unicz.it ; PEC affarigenerali@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì – martedì -mercoledì – giovedì : dalle ore 9.00 alle ore 13.30 martedì e giovedì : dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	https://sites.google.com/unicz.it/inclusione?pli=1

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 4 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Canali di comunicazione tel., PEC, web, sportello	N. canali	4

Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	30 giorni
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area individuate tra: principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica; tempi di risposta	N. informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

AREA SEGRETERIA STUDENTI
RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA ANTONELLA SCOZZAFAVA

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area VI Segreteria degli Studenti		immatricolazione studenti	Immatricolazione studenti ai corsi di studio e post laurea	Tutti i candidati iscrivibili e potenziali matricole		X	X

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Segreteria degli studenti
Uffici responsabili	Uffici di segreteria studenti e Corsi di Laurea. Segreteria Medicina - resp. Cancelleri; Segreteria Professioni sanitarie - resp. Maurici; Segreteria Giuridica, economica, storica e sociale - resp. Crugliano; Segreteria Farmacia - resp. Rotella; Segreteria Biotec - resp. Brancatisano; Segreteria Post-laurea - resp. Melecrinis;
Denominazione del servizio	Immatricolazione corsi di studio e post laurea
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio viene erogato con due differenti tipologie concorsuali: la prima è selezione senza test ma in concorrenza sui numeri disponibili; tale concorrenza si svolge online e tutti possono verificare posizione, tempistica e modalità. La seconda tipologia riguarda i corsi con accesso con test di ammissione, per i quali le regole di partecipazione e superamento sono dettagliate nei relativi bandi di concorso; l'iscrizione a concorso avviene per tutti on web e pertanto sono garantiti i livelli massimi di pari accessibilità ed opportunità. L'intervento degli operatori è in tutte le fasi meramente esecutivo e vincolato ai risultati la cui determinazione viene effettuata in sede di servizio hosting (CINECA – Bologna) per la definizione delle graduatorie e in sede MIUR per l'individuazione degli studenti ammissibili.
Destinatari	aspiranti studenti dell'UMG
Responsabile	Responsabile Area Segreteria Studenti Dott.ssa Antonella Scozzafava

A chi/dove/come rivolgersi	Responsabili di Segreteria Studenti: <ul style="list-style-type: none"> • Brancatisano Giuseppina - Ingegneria Informatica Biomedica - Biotecnologie - Scienze e tecnologie delle Produzioni animali - Mail: segr_I&B@unicz.it; - pbrancatisano@unicz.it; • Cancelleri Giuseppe - Medicina e Chirurgia – Scienze Motorie – Medicina Veterinaria. Mail:segmed@unicz.it - cancelleri@unicz.it • Crugliano Francesco - Corsi di Laurea/Laurea Magistrale - Area delle Scienze Giuridiche Economiche e Sociali - Mail: segr_AGE@unicz.it • Maurici Francesco - Lauree delle Professioni Sanitarie - Scienze e tecniche di psicologia cognitiva - Odontoiatria e Protesi Dentaria. Mail: segreteriaprofessionisanitarie@unicz.it • Melecrinis Ornella - Scuole di Specializzazione Farmacia – Giurisprudenza – Medicina e Chirurgia – Master I e II livello. Mail: scuolspe@unicz.it • Rotella Gino - Farmacia - Mail: farmsegre@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orario di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti: Lunedì - Martedì - Giovedì - Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Moduli di iscrizione sono scaricabili dal seguente link http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti
Maggiori informazione (link utili) altri elementi di contatto e supporto per immatricolabili e studenti	Link di riferimento http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti Numero verde – 800453444 (mail: infoverde@unicz.it) è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, sabato dalle 9.00 alle 14.00; Assistenza guidata alle procedure online: 0961/3694914; Mail generale di richiesta supporto: segreteria@unicz.it

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	4 giorni apertura al pubblico su 5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'accesso al sistema informatico e il momento della stampa	N. giorni	1 giorno lavorativo
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	< 20 tra quelle specificate nel link http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti

Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%
------------------	---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	------

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area VI Segreteria degli Studenti		Servizi online: Verbalizzazione esami: gestione istanze modifica e revoca	Carriere corsi di studio e post laurea	Docenti Studenti	X		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Segreteria degli studenti
Uffici responsabili	Ufficio di Coordinamento Segreterie Studenti
1. Denominazione del servizio	Verbalizzazione esami: gestione istanze modifica e revoca
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio viene erogato nel rispetto del regolamento di cui al DDG n.200 del 18/03/2015. Il sistema di gestione ESSE3 non consente la revisione di un processo verbale dopo la chiusura del medesimo. A tal fine, si agisce a livello di sistema su richiesta del docente prodotta in apposita scheda sottoscritta e trasmessa all'ufficio di coordinamento anche anticipandola, con relativa scansione in *.pdf alla posta elettronica dell'incaricato. Ricevuta la richiesta, verrà attivata l'abilitazione del sistema disattivando la chiusura del verbale e consentendo al docente di rientrare nel verbale chiuso per apportare le correzioni richieste, Di tanto viene data comunicazione al richiedente. L'operazione richiede mediamente dai 20 ai 30 minuti, dovendosi affiancare oltre le attività informatiche anche quelle di archiviazione
A chi/dove/come rivolgersi	Incaricati del servizio in Segreteria Studenti: 1. De Santis Giampiero – Ufficio di coordinamento delle segreterie studenti – desantis@unicz.it
Destinatari	Docenti UMG
Responsabile	Responsabile Area Segreteria Studenti Dott.ssa Antonella Scozzafava

Giorni e orari di apertura degli uffici	Orario di erogazione del servizio: Lunedì - Martedì – Mercoledì - Giovedì - Venerdì dalle ore 08.00 alle 13.30 alle ore; Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.00
Modulistica	Moduli di richiesta modifica/revoca disponibili presso le sedi didattiche di tutti i corsi di studio
Maggiori informazione (link utili) altri elementi di contatto e supporto per immatricolabili e studenti	Link di riferimento http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti Numero verde – 800453444 (mail: infoverde@unicz.it) è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, sabato dalle 9.00 alle 14.00; Assistenza guidata alle procedure online: 0961/3694914; Mail generale di richiesta supporto: segreteria@unicz.it

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni /5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'accesso al sistema informatico e il momento della stampa	N. giorni	1 giorno
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	< 20 tra quelle specificate nel link http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate e rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area VI Segreteria degli Studenti		Rilascio certificazioni	Rilascio certificazioni	Tutti i candidati iscrivibili e potenziali matricole		X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Segreteria degli studenti
Uffici responsabili	Uffici di segreteria studenti e Corsi di Laurea. Segreteria Medicina - resp. Cancellieri; Segreteria Professioni sanitarie - resp. Maurici; Segreteria Giuridica, economica, storica e sociale - resp. Crugliano; Segreteria Farmacia - resp. Rotella; Segreteria Biotec - resp. Brancatisano; Segreteria Post-laurea - resp. Melecrinis;
Denominazione del servizio	A) Rilascio certificazioni ordinarie B) Autocertificazione C) Certificazioni per l'estero
Principali caratteristiche del Servizio A: Rilascio certificazioni ordinarie	<p>Rilascio certificazioni ordinarie prevede complessivamente circa 25 tipologie di certificazioni che possono essere rilasciati agli utenti, in base alle categorie di appartenenza, cioè se si tratti di studenti attualmente iscritti ad uno qualunque dei corsi di studio; la seconda che ha come destinatari coloro che abbiano conseguito un titolo, effettuato rinuncia o chiesto trasferimento per altro Ateneo.</p> <p>La procedura per ottenere il rilascio prevede la presentazione di una richiesta (scaricabile dal sito dell'Ateneo all'indirizzo https://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti) in bollo del titolare della carriera o suo delegato (salvo i casi di esonero di cui alla Tabella D allegata alla legge 8 giugno 1962, n. 604 e successive modificazioni ed integrazioni) più una marca da bollo da inserire sul certificato ogni 4 pagine, nei termini di legge.</p> <p>Il rilascio avviene al diretto interessato o a soggetto munito di regolare delega; viene emesso a mezzo stampa elettronica, collegandosi cioè al servizio di gestione studenti ESSE3 in modo da avere piena corrispondenza tra l'atto stampato e lo stato di carriera dello studente. la firma del coordinatore, del responsabile e degli addetti al rilascio è sostituita dall'indicazione a stampa ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.Lgs 39/1993</p> <p>Il certificato ai sensi dell'art. 40, comma 2 del D.P.R. n. 445/2000, reca la seguente dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi".</p> <p>Al fine di evitare alterazioni e falsi, il sistema genera il c.d. numero di registro, che prevede la conservazione nel fascicolo studente di una copia del certificato emesso e la sua individuazione attraverso un numero di registro posto in alto a sx della certificazione medesima.</p>

Principali caratteristiche del servizio	<p>Autocertificazione Poiché ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, così come modificato dalla legge 183/2011, è stato stabilito che la pubblica amministrazione non possa ricevere (o richiedere) certificazioni, il Sistema di gestione degli studenti prevede la stampa in forma di autocertificazione sulla situazione complessiva dello studente.</p> <p>Lo studente accede attraverso <i>username</i> e <i>password</i> alla propria pagina personale di sistema dove può direttamente stamparla. L'accesso riservato con <i>user</i> e <i>password</i> rimane attivo anche dopo la cessazione dello status di studente.</p>
Principali caratteristiche del Servizio A: Rilascio certificazioni per l'estero e rilascio su format esteri	<p>le certificazioni destinate all'estero si suddividono in due categorie:</p> <p>Rilascio certificazioni standard uso estero Il rilascio delle certificazioni destinate all'estero segue tutta la procedura per quelli ordinari con l'unica differenza che la firma a stampa deve essere sostituita dalla firma autografa. La legislazione vigente prescrive infatti che per tali certificazioni esista la c.d legalizzazione di firma, che consiste nella "attestazione ufficiale della legale qualità di chi ha apposto la propria firma sopra atti, certificati, copie ed estratti, nonché dell'autenticità della firma stessa" (art. 1, comma 1, lettera l), D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, come sostituito dall'art. 1, comma 1, D.P.R. 7 aprile 2003, n. 137).</p> <p>Anche in questo caso, al fine di evitare alterazioni e falsi, il sistema genera il c.d. numero di registro, che prevede la conservazione nel fascicolo studente di una copia del certificato emesso e la sua individuazione attraverso un numero di registro posto in alto a sx della certificazione medesima, con l'aggiusta della iscrizione "uso estero"</p> <p>Rilascio di certificazioni su format prodotti da amministrazioni pubbliche estere o enti esteri - pubblici o privati -: tale certificazione viene rilasciata compilando, in base ai dati di carriera, speciali format trasmessi da enti esteri, pubblici o privati. Poiché la certificazione non viene emessa elettronicamente ma manualmente, si associa, ove presente, un diploma supplement, che detta la piena corrispondenza tra i dati ripostati nel format e la carriera presente sul sistema. Una copia della certificazione viene conservata nel fascicolo dello studente.</p>
Destinatari	<p>Chiunque abbia un percorso di studio all'UMG</p>
Responsabile	<p>Coordinatore Segreteria Studenti Dott.ssa Antonella Scozzafava</p>
A chi/dove/come rivolgersi	<p>Responsabili di Segreteria Studenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brancatisano Giuseppina - Ingegneria Informatica Biomedica - Biotecnologie - Scienze e tecnologie delle Produzioni animali - Mail: segr_I&B@unicz.it; - pbrancatisano@unicz.it; • Cancelleri Giuseppe - Medicina e Chirurgia – Scienze Motorie – Medicina Veterinaria. Mail:segmed@unicz.it - cancelleri@unicz.it • Crugliano Francesco - Corsi di Laurea/Laurea Magistrale - Area delle Scienze Giuridiche Economiche e Sociali - Mail: segr_AGE@unicz.it • Maurici Francesco - Lauree delle Professioni Sanitarie - Scienze e tecniche di psicologia cognitiva - Odontoiatria e Protesi Dentaria. Mail: segreteriaprofessionisanitarie@unicz.it • Melecrinis Ornella - Scuole di Specializzazione Farmacia – Giurisprudenza – Medicina e Chirurgia – Master I e II livello. Mail: scuolspe@unicz.it • Rotella Gino - Farmacia - Mail: farmsegre@unicz.it

Giorni e orari di apertura degli uffici	Orario di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti: Lunedì - Martedì - Giovedì - Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Moduli di iscrizione sono scaricabili dal seguente link http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti
Maggiori informazione (link utili) altri elementi di contatto e supporto per immatricolabili e studenti	Link di riferimento http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti Numero verde – 800453444 (mail: infoverde@unicz.it) è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, sabato dalle 9.00 alle 14.00; Assistenza guidata alle procedure online: 0961/3694914; Mail generale di richiesta supporto: segreteria@unicz.it

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	4 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
	Accesso informatico	N. di ore giornaliere	24
Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta e il rilascio	N. giorni	Certificato standard: Immediato all'atto della presentazione della richiesta Autocertificazione: Immediata Certificato uso estero: massimo 5 gg Format estero: massimo 15 gg
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	< 20 tra quelle specificate nel link http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio ovvero scrivere una mail a segreteria@unicz.it gestita direttamente dal coordinatore dell'Area

Area erogante		Servizio erogato			Utenza		
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area VI Segreteria degli Studenti		Conferma titolo IN			X	X	Istituti universitari e scolastici di Secondaria di II grado Istituti stranieri

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Segreteria degli studenti
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria Medicina - resp. Maurici; Segreteria Professioni sanitarie - Referente. Cristofaro; Segreteria Giuridica, economica, storica e sociale - resp. Crugliano; Segreteria Farmacia - resp. Rotella; Segreteria Biotec - resp. Brancatisano; Segreteria Post-laure - referente. Ursetta;
Denominazione del servizio	Conferma titoli per l'accesso IN
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio IN si riferisce alla verifica del possesso del titolo per l'accesso degli immatricolati ai corsi erogati dall'UMG. La conferma del titolo dichiarato viene inviata via mail ordinaria (o via pec a seconda dell'indirizzo caricato dagli istituti in banca dati ministeriale) e si riceve la risposta stesso mezzo permettendone il caricamento in sistema. Alla spedizione procedono i singoli uffici, tranne che in caso di indirizzo pec dove si provvede dall'ufficio di coordinamento Dr. De santis)
Destinatari	Tutti gli istituti di ogni ordine e grado sede di conseguimento titolo degli immatricolati a qualsiasi corso di studio dell'UMG.
Coordinatore dell'Area VI	D.ssa Antonella Scozzafava

A chi/dove/come rivolgersi	<p>Link di riferimento http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti</p> <p>Il Coordinatore – Area VI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.ssa Antonella Scozzafava <p>Responsabili di Segreteria Studenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brancatisano pbrancatisano@unicz.it; - Ingegneria Informatica Biomedica - Biotecnologie - Scienze e tecnologie delle Produzioni animali - Mail: • Maurici maurici@unicz.it; - Medicina e Chirurgia – Odontoiatria e Protesi Dentaria - Medicina Veterinaria Mail:segmed@unicz.it Scienze Motorie (Referente Gallo@unicz.it) – Psicologia CdL e CdLM (referente k.palermo@unica.it) • Crugliano Francesco f.crugliano@unicz.it - Corsi di Laurea/Laurea Magistrale - Area delle Scienze Giuridiche Economiche e Sociali - Mail: segr_AGE@unicz.it • Cristofaro - Lauree delle Professioni Sanitarie; mail tommy.cri@unicz.it segreteriaprofessionisanitarie@unicz.it • Scozzafava – Referente Ursetta (ursetta@unicz.it) - Scuole di Specializzazione Farmacia – Giurisprudenza – Medicina e Chirurgia – Master I e II livello. Mail: scuolspe@unicz.it • Rotella Gino - Farmacia - Mail: farmsegr@unicz.it • Gestione pec: Referente Dr. De Santis (desantis@unicz.it)
Giorni e orari di apertura degli uffici	<p>Orario di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti: Lunedì - Martedì - Giovedì - Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30</p>
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	<p>Mail generale di richiesta supporto: segreteria@unicz.it – segreteriestudenti@cert.unicz.it</p>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (email , servizi postali)	N.canali	2
Tempestività	Tempo intercorrente tra la consegna dei documenti e la resa definitiva delle immatricolazioni	N. Giorni	4
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	Almeno 1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante		Servizio erogato			Utenza		
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area VI Segreteria degli Studenti		Conferma titolo OUT			X	X	Istituti universitari e scolastici di Secondaria di II grado Istituti stranieri

Area erogante	Segreteria degli studenti
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria Medicina - resp. Maurici; Segreteria Professioni sanitarie - Referente. Cristofaro; Segreteria Giuridica, economica, storica e sociale - resp. Crugliano; Segreteria Farmacia - resp. Rotella; Segreteria Biotec - resp. Brancatisano; Segreteria Post-laure - referente. Ursetta;
Denominazione del servizio	Conferma titoli per l'accesso OUT
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio OUT è un processo che si attiva su richiesta di altri enti. Spesso prevede un doppio passaggio poiché gli enti richiedono l'invio di certificazioni (naturalmente respinta) invece che la conferma di quanto dichiarato, con l'introduzione di un nuovo scambio epistolare e dilatando conseguentemente i tempi.
Destinatari	Istituti o enti pubblici e privati interessati ad avere conferma di titoli dichiarati come conseguiti in UMG
Coordinatore dell'Area VI	D.ssa Antonella Scozzafava

A chi/dove/come rivolgersi	<p>Link di riferimento http://web.unicz.it/it/page/segreterie-studenti</p> <p>Il Coordinatore – Area VI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.ssa Antonella Scozzafava <p>Responsabili di Segreteria Studenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brancatisano pbrancatisano@unicz.it; - Ingegneria Informatica Biomedica - Biotecnologie - Scienze e tecnologie delle Produzioni animali - Mail: • Maurici maurici@unicz.it- Medicina e Chirurgia – Odontoiatria e Protesi Dentaria - Medicina Veterinaria Mail:segmed@unicz.it Scienze Motorie (Referente Gallo@unicz.it) – Psicologia CdL e CdLM (referente k.palermo@unica.it) • Crugliano Francesco f.crugliano@unicz.it - Corsi di Laurea/Laurea Magistrale - Area delle Scienze Giuridiche Economiche e Sociali - Mail: segr_AGE@unicz.it • Cristofaro - Lauree delle Professioni Sanitarie; mail tommy.cri@unicz.it segreteriaprofessionisanitarie@unicz.it • Scozzafava – Referente Ursetta (ursetta@unicz.it) - Scuole di Specializzazione Farmacia – Giurisprudenza – Medicina e Chirurgia – Master I e II livello. Mail: scuolspe@unicz.it • Rotella Gino - Farmacia - Mail: farmsegre@unicz.it • Gestione pec: Referente Dr. De Santis (desantis@unicz.it)
Giorni e orari di apertura degli uffici	<p>Orario di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti:</p> <p>Lunedì - Martedì - Giovedì - Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30</p> <p>Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30</p>
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	<p>Mail generale di richiesta supporto: segreteria@unicz.it – segreteriastudenti@cert.unicz.it</p>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (email , servizi postali)	N. canali	2
Tempestività	Trmpo dall'arrivo della richiesta	N. ore	istanza corretta: 24 ore dalla ricezione Istanza errata: I tempi sono legati alla ricezione da parte dell'istituto della nostra nota di rigetto ed alla ricezione della nuova istanza corretta
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area	N. informazioni	Almeno 1

Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	95%
------------------	---------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----

AREA SERVIZI FINANZIARI ECONOMICI E FISCALI
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA GRAZIA COLAFATI

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Gestione fattura elettronica	Pagamento fatture a fornitori				X

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio responsabile	Ufficio Ragioneria e contabilità generale
Denominazione del servizio	Pagamento fatture a fornitori
Principali caratteristiche del servizio	Gestione della fattura elettronica: accettazione/rifiuto e pagamento
Destinatari	Fornitori esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it Referente Sig.ra Bianca Scarpino Telefono: 09613696045 Email: scarpino@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. Giorni	5 gg apertura al pubblico /5 gg lavorativi
Tempestività	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. Giorni	1

Trasparenza	Aggiornamento del contatto/i del Servizio di riferimento	N. Giorni	1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	95%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		servizio parcheggio a pagamento	Gestione Parcheggi a pagamento			X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio responsabile	Ufficio Economato Responsabile Sig. Romualdo Mazza.
Denominazione del servizio	Parcheggio a pagamento
Principali caratteristiche del servizio	Gestione del parcheggio a pagamento, ritiro del contante e riversamento dello stesso sul conto dell'Ateneo
Destinatari	Utenti esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Economato email r.mazza@unicz.it sig. Romualdo Mazza Tel. 0961.3694370/4151 fax 0961.3694371
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 Martedì e Giovedì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5 giorni lavorativi settimanali
Trasparenza	Indicazione del contatto/i del Servizio di riferimento	N. contatti	Pubblicazione sulla pagina web dedicate del contatto telefonico
Efficacia	Conformità del servizio erogato alle aspettative dell'utente	Percentuale di riduzione dei reclami pervenuti rispetto alla precedente annualità	80%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Gestione fatturazione attiva	Emissione e incasso fatture ambito commerciale dell'Ateneo				X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Ragioneria e contabilità generale
Denominazione del servizio	Gestione fatturazione attiva
Principali caratteristiche del servizio	Richiesta di emissione di fattura sulla base di una convenzione, utilizzo procedura Ugov, invio ai sensi di legge
Destinatari	Esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it Referente Dott. Andrea Mazza Telefono: 09613696048

Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 12, Martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta	N. giorni	7 giorni lavorativi
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	1 giorno lavorativo
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Gestione fatturazione passiva	Gestione fatture da pagare	x			X

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Ragioneria e contabilità generale

Denominazione del servizio	Gestione fatturazione passiva
Principali caratteristiche del servizio	Smistamento delle fatture tra uffici competenti per la liquidazione, eventuale rifiuto, pagamento
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, soggetti esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it Referente Rag. Bianca Scarpino Telefono: 09613696045
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 12, Martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta	N. giorni	30 giorni
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	1 giorno lavorativo
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Variazioni di bilancio	Assegnazione risorse di budget, gestione variazioni in corso d'anno	x	x		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Ragioneria e contabilità generale
Denominazione del servizio	Gestione variazioni del budget
Principali caratteristiche del servizio	Assegnazione risorse di budget, gestione variazioni in corso d'anno, autorizzazione variazioni dei centri autonomi di gestione, utilizzo procedura informatica Ugov
Destinatari	Strutture dell'Ateneo
Responsabile	Responsabile Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it Referente dott.ssa Grazia Colafati Telefono: 09613696044
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 12, Martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	N. giorni	7 giorni lavorativi
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	1 giorno lavorativo

Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%
------------------	---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	------

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Pagamento emolumenti personale strutturato	Erogazione competenze fisse ed accessorie personale strutturato	X	X		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Stipendi
Denominazione del servizio	Pagamento emolumenti personale strutturato
Principali caratteristiche del servizio	Erogazione competenze fisse ed accessorie personale strutturato, emissione cedolini, emissione Cu
Destinatari	Utenza interna, personale dipendente
Responsabile	Responsabile dei procedimenti: Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Stipendi : Docenti-Ricercatori-Tecnologi:Dott. Maurizio Putrone Telefono: 09613696052 Email: puma@unicz.it Personale Tecnico amministrativo-cedolini-conguaglio: Rag. Eleonora Severino Telefono: 09613696055 Email: severino@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 13, Lunedì, martedì e mercoledì anche dalle 15.00 alle 16.30
Modulistica	http://web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	N. giorni	7 giorni
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	Aggiornamento tempestivo
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Gestione pagamenti, fatture, etc.	Pagamento fornitori				X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Ragioneria e contabilità generale
Denominazione del servizio	Pagamento fornitori
Principali caratteristiche del servizio	Pagamento fatture fornitori beni e servizi
Destinatari	Strutture dell'Ateneo, soggetti esterni
Responsabile	Responsabile dei procedimenti: Dott.ssa Grazia Colafati

A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it -Rag. Bianca Scarpino Telefono: 09613696045 Email: scarpino@unicz.it -Rag. Annalisa Feo
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.30 alle 12.30, Martedì, mercoledì e giovedì anche dalle 15.00 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	N. giorni	20 giorni
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	Aggiornamento tempestivo
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Finanziari, Economici e Fiscali		Pagamento competenze studenti, assegnisti, dottorandi	Pagamento borse di studio studenti e competenze post laurea			X	X

Area erogante	Area Servizi finanziari, Economici e Fiscali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Ragioneria e contabilità generale
Denominazione del servizio	Pagamento competenze studenti, assegnisti, dottorandi
Principali caratteristiche del servizio	Pagamento borse di studio studenti e competenze post laurea
Destinatari	studenti, borsisti, dottorandi, assegnisti
Responsabile	Responsabile dei procedimenti: Dott.ssa Grazia Colafati
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Ragioneria email Areafinanziaria@unicz.it Studenti e borsisti dott.ssa Anna Maria Mazza Telefono: 09613696141 Email: am.mazza@unicz.it Dottorandi ed assegnisti: dott.ssa Caterina Consoli Telefono: 09613696050 Email: Kconsoli@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 09.00 alle 13.00, Martedì, mercoledì e giovedì anche dalle 15.00 alle 16.30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (e-mail, telefono)	N. canali	2
Tempestività	Tempo di risposta	N. giorni	6 giorni
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	Aggiornamento tempestivo
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste	percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste	100%

AREA SERVIZI INFORMATICI
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT. ENZO SARACENO

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Informatici		Attivazione e gestione Posta Elettronica	Posta Elettronica per Studenti iscritti a Corsi di Laurea – Master - Corsi perfezionamento, Dottorandi e Specializzandi			X	

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Informatici
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Servizi di rete e assistenza
Denominazione del servizio	Posta Elettronica per Studenti iscritti a Corsi di Laurea – Master -Corsi perfezionamento, Dottorandi e Specializzandi
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio garantisce a studenti e specializzandi dell'Ateneo una casella di posta elettronica per la ricezione e l'invio delle comunicazioni istituzionali. L'indirizzo della casella ha il formato nome.cognome@studenti.unicz.it , in caso di omonimie dopo nome.cognome viene aggiunto un progressivo
Destinatari	Studenti, Dottorandi e Specializzandi dell'Ateneo
Responsabile	Responsabile Area Servizi Informatici Dott. Enzo Saraceno
A chi/dove/come rivolgersi	Area Servizi Informatici – ASI III livello Ed. Bioscienze – Campus Universitario – 88100 Catanzaro L'utenza può rivolgersi al Servizio di supporto e assistenza A.S.I. aprendo un ticket attraverso il seguente link https://asi.unicz.it/helpdesk/
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun – Mer – Ven: 10.00 – 12.00
Modulistica	Non necessaria in quanto l'attivazione della casella di posta elettronica avviene in contemporanea con l'immatricolazione dello studente al Corso di Studi.
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/52628
Target	

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Tempi di accesso al servizio	N. ore giornaliere	disponibilità h. 24
Tempestività	Tempo di risposta a richieste tramite Ticket	N. giorni	mediamente entro 7 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sul sito web	N. informazioni	1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Informatici			Help-Desk Studenti			X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Informatici
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Servizi di rete e assistenza
Denominazione del servizio	Help-Desk Studenti
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio permette agli studenti e ai laureati dell'Ateneo di sottoporre on line, al Personale tecnico dell'A.S.I., le problematiche tecniche inerenti i Servizi informatici offerti dall'Ateneo.
Destinatari	Studenti, futuri studenti e Laureati dell'Ateneo
Responsabile	Responsabile Area Servizi Informatici Dott. Enzo Saraceno
A chi/dove/come rivolgersi	Area Servizi Informatici – ASI III livello Ed. Bioscienze – Campus Universitario – 88100 Catanzaro L'utenza può rivolgersi al Servizio di supporto e assistenza A.S.I. aprendo un ticket attraverso il seguente link https://asi.unicz.it/helpdesk/

Giorni e orari di apertura degli uffici	L'apertura di un ticket è disponibile H24 per tutti i giorni della settimana
Modulistica	Disponibile form on line (https://www.asi.unicz.it/helpdesk/)
Maggiori informazione (link utili)	https://www.asi.unicz.it/helpdesk/

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Tempi di accesso al servizio	N. ore giornaliere	disponibilità h. 24
Tempestività	Tempo di risposta a richieste tramite Ticket	N. giorni	mediamente entro 7 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sul sito web	N. informazioni	1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Informatici		Rete Wireless di Ateneo	X	X	X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Informatici
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Servizi di rete e assistenza
Denominazione del servizio	Rete Wireless di Ateneo

Principali caratteristiche del servizio	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 diverse SSID: - "UMG-Campus" per studenti, personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università di Catanzaro - "UMG-Ospiti" per personale a contratto, visiting Professor, convegnisti, ecc... accreditati dell'Università di Catanzaro - "eduroam" per personale di altre università o enti di ricerca aderenti alla piattaforma EduRoam.
Destinatari	Personale docente, tecnico-amministrativo, Studenti, Collaboratori accreditati Personale di altre università o enti di ricerca, Visiting Professor, ecc.
Responsabile	Responsabile Area Servizi Informatici Dott. Enzo Saraceno
A chi/dove/come rivolgersi	Area Servizi Informatici – ASI III livello Ed. Bioscienze – Campus Universitario – 88100 Catanzaro L'utenza può rivolgersi al Servizio di supporto e assistenza A.S.I. aprendo un ticket attraverso il seguente link http://asi.unicz.it/helpdesk/
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun – Mer – Ven: 10.00 – 12.00
Modulistica	Disponibile on line (https://web.unicz.it/it/page/wi-fi-campus)
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/wi-fi-campus

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Tempi di accesso al Servizio	N. ore	h. 24
Tempestività	Tempo di risposta a richieste tramite Ticket	N. giorni	mediamente entro 7 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sul sito web	N. informazioni	n. 1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Informatici		Gestione della Piattaforma E-learning	Piattaforma E-learning		X	X	

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Informatici
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Servizi di rete e assistenza
Denominazione del servizio	Piattaforma E-learning
Principali caratteristiche del servizio	<p>Il servizio erogato attraverso una piattaforma hardware e software gestita internamente dall'Area Servizi Informatici, consente l'attivazione di insegnamenti afferenti ai Corsi erogati all'interno dell'Ateneo. E' una piattaforma di apprendimento a distanza.</p> <p>Permette al docente di disporre ed organizzare i contenuti dei corsi in moduli secondo gli obiettivi formativi, la curva di apprendimento e le esigenze dell'utenza. Un sistema di monitoraggio costante delle prestazioni dei discenti, permette di modificare in itinere la struttura di un corso, di predisporre un aiuto online e di organizzare al meglio test e apprendimento. Ciò rende la piattaforma rivoluzionaria e flessibile; la stessa è capace di aderire alle esigenze dei bisogni formativi di ogni cliente e con la possibilità di personalizzare ogni percorso formativo.</p> <p>Permette di avere un colloquio virtuale tra Docente e Allievo (discente) e quindi di avere un supporto online senza spostarsi fisicamente dalla propria abitazione o dalla propria postazione di lavoro. Consente di applicare modifiche just-in-time, cioè istantaneamente, e correggere i corsi secondo le curve di apprendimento e le capacità dei discenti. Ciò consente, inoltre, di avere una preparazione uniforme per tutti gli studenti, a prescindere dal numero e dai docenti impegnati nel tutoraggio degli stessi.</p>
Destinatari	Personale docente, Studenti
Responsabile	Responsabile Area Servizi Informatici - Dott. Enzo Saraceno
A chi/dove/come rivolgersi	<p>Area Servizi Informatici – ASI</p> <p>III livello Ed. Bioscienze – Campus Universitario – 88100 Catanzaro</p> <p>L'utenza può rivolgersi al Servizio di supporto e assistenza A.S.I. aprendo un ticket attraverso il seguente link https://www.asi.unicz.it/helpdesk/</p>
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun – Mer – Ven: 10.00 – 12.00
Modulistica	Non esiste una modulistica per l'accesso al Servizio. Le credenziali sono le stesse di quelle utilizzate per l'accesso alla posta elettronica (@unicz.it e @studenti.unicz.it (https://web.unicz.it/it/page/piattaforma-e-learning))
Maggiori informazione (link utili)	
	Target

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Tempi di accesso al servizio on-line	N. ore giornaliere	h. 24
Tempestività	Tempi di risposta a richieste inoltrate tramite Ticket	N. giorni	mediamente 3 giorni lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sul sito web	N. informazioni	Almeno 1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio.

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Informatici			Servizio proxy biblioteca per studenti			X	

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Informatici
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Servizi di rete e assistenza
Denominazione del servizio	Servizio proxy biblioteca per studenti

Principali caratteristiche del servizio	Il servizio permette agli studenti dell'UMG di fruire di un accesso remoto alle risorse bibliotecarie on line dell'Ateneo secondo le modalità indicate presenti sul sito di Ateneo al link: https://web.unicz.it/it/page/proxy-biblioteca-studenti
Destinatari	Studenti iscritti UMG
Responsabile	Responsabile Area Servizi Informatici - Dott. Enzo Saraceno
A chi/dove/come rivolgersi	Area Servizi Informatici – ASI III livello Ed. Bioscienze – Campus Universitario – 88100 Catanzaro Mail: noc@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun – Mer – Ven: 10.00 – 12.00
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/proxy-biblioteca-studenti

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Tempi di accesso al Servizio	N. ore	h. 24
Tempestività	Tempi di risposta a richieste inoltrate tramite Ticket	N. giorni	Mediamente entro 7 giornate lavorative
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sul sito web	N. informazioni	n. 1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle richieste totali	100%

AREA PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT. MICHELINO AVOLIO

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Programmazione e Sviluppo	Gestione Banca Dati AlmaLaurea	Supporto studenti AlmaLaurea			X	

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Programmazione e Sviluppo
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Tirocini; Ufficio programmazione
Denominazione del servizio	AlmaLaurea
Principali caratteristiche del servizio	Supporto ai laureandi per la compilazione del curriculum AlmaLaurea e rilascio dell'attestazione di adesione alla banca dati AlmaLaurea. Invio periodico (tre sessioni quadrimestrali) dei dati amministrativi dei laureati dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea.
Destinatari	Studenti/laureandi di tutti i Corsi di Laurea dell'Ateneo
Responsabile	Responsabile Area Programmazione e Sviluppo Dott. Michelino Avolio
A chi/dove/come rivolgersi	Sportello attivo presso l'Area Programmazione e Sviluppo – Edificio Direzionale – I livello http://web.unicz.it/it/page/almalaurea tel. 09613696039 – 09613696043 fax: 09613696084
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 13.45 e il lunedì e mercoledì pomeriggio dalle 14.45 alle ore 17.15
Modulistica	http://web.unicz.it/it/page/almalaurea
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/almalaurea

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. Giorni	5giorni apertura al pubblico/5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo di risposta al servizio richiesto	N. minuti per curriculum	massimo 15 minuti

Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area individuate tra: descrizione del servizio; organizzazione interna; istruzioni per la compilazione del questionario; modalità di accesso al questionario; link per la registrazione; numero verde del contatto diretto con il Consorzio AlmaLaurea; orari sportello; sede del servizio; informativa sulla privacy; news da AlmaLaurea; bacheca di offerte di lavoro; dati e statistiche; link per aggiornamento curriculum	N. di informazioni	>7
Efficacia	Rispondenza servizio erogato rispetto alle attese utenza	Periodicità trasmissione dati	I dati amministrativi dei laureati dell'Ateneo verranno trasmessi in tre sessioni quadrimestrali

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Stakeholder Esterni
Area Programmazione e Sviluppo	Avvio di tirocini curriculari	Tirocini			X	X

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Programmazione e Sviluppo
Ufficio responsabile	Ufficio Tirocini
Denominazione del servizio	Servizio Tirocini
Principali caratteristiche del servizio	Avvio dei Tirocini Curriculari
Destinatari	principalmente studenti dell'Ateneo, Studi Professionali, Aziende, Enti pubblici

Responsabile	Responsabile Area Programmazione e Sviluppo Dott. Michelino Avolio
A chi/ dove/ come rivolgersi	Edificio direzionale rivolgersi personalmente
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30; martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30
Modulistica	domanda di tirocinio, consegna documenti di fine tirocinio, richiesta a mezzo mail, progetto formativo
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/tirocini-dell-area-amministrativa-giuridica-ed-economica

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	Percentuale giornate di apertura al pubblico rispetto alle giornate lavorative	80%
	Numero di persone operanti nel Servizio	Percentuale di persone operanti nel Servizio rispetto alle persone operanti nell'Area	20%
	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	N. minuti	Max 30 minuti
	canali di comunicazione (Telefono, Web, Sportello)	N. canali	3
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'individuazione del tutor accademico da parte dello studente e l'invio allo stesso ed all'azienda ospitante del progetto formativo e della convenzione		4 giorni in media
	Tempo intercorrente tra la domanda di stage dello studente presso un'azienda già convenzionata e la comunicazione di avvio del tirocinio	N. giorni	7 giorni in media
	Tempo intercorrente tra la domanda di stage dello studente presso un'azienda non convenzionata e la comunicazione di avvio del tirocinio		17 giorni in media

Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'Area	N. . informazioni pubblicate	Le informazioni saranno 4 e riguarderanno: principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, iter di avvio del tirocinio, orari di apertura al pubblico
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Stakeholder Esterni Scuole
Area Programmazione e Sviluppo	Istruttoria necessaria all'attivazione del servizio; predisposizioni e degli atti; deliberazioni Organi accademici; Acquisizione firme Organi di Ateneo e stakeholder	1.Orientamento in entrata: PCTO 2.Orientamento in uscita: tirocini 3.Orientamento in uscita: Almalaurea Job placement			X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Programmazione e Sviluppo
Ufficio responsabile	Ufficio Tirocini e Coordinamento Didattico
Denominazione del servizio	Orientamento in entrata
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio eroga un'attività amministrativa necessaria, nell'ambito dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (PCTO, ex Alternanza Scuola Lavoro), in coordinamento con tutte le strutture didattiche dell'Ateneo e i docenti che si rendono disponibili

Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Studenti del terzo, quarto e quinto anno delle Scuole superiori • Neo-diplomati, e loro famiglie • Istituti di scuola media superiore
Responsabile	Dott. Michelino Avolio Responsabile Area Programmazione e Sviluppo
A chi/ dove/ come rivolgersi	Area Programmazione e Sviluppo Ufficio tirocini e coordinamento didattico Edificio direzionale “L. Grandinetti” – I piano Campus “Salvatore Venuta” Viale Europa - Germaneto 88100 Catanzaro Telefono: 0961 369 6039/6160 Mail: ufficiotirocini@unicz.it programmazione.sviluppo@unicz.it programmazione.sviluppo@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono (dal lunedì al venerdì: 8.00 – 13.30; dal lunedì al giovedì: 15.00 – 17.00), via email e riceve su appuntamento.
Modulistica	<ul style="list-style-type: none"> • Relazione di presentazione del progetto • Dichiarazione di disponibilità dei tutor accademici • Convenzione
Maggiori informazione (link utili)	<ul style="list-style-type: none"> • In fase di progettazione

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione tra cui Telefono, Web, Posta elettronica	N. canali	Almeno tre
Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta ricevuta dall'Ufficio da parte della Scuola ed erogazione del servizio	N. giorni	Da 30 a massimo 45 giorni (occorrenti per acquisire anche i pareri degli Organi didattici competenti, Scuole, Dipartimenti e SA)
Trasparenza	Informazioni che saranno pubblicate da sulla pagina web dell'Ateneo (di cui -Principali caratteristiche, tipologia di utenza, descrizione delle procedure del servizio)	N.. informazioni	Min. 3
Efficacia	rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	Percentuale delle convenzioni perfezionate rispetto alle convenzioni richieste	75%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio secondo le indicazioni che saranno fruibili nel sito dell'Ateneo.

Area erogante	Area Programmazione e Sviluppo		
Ufficio responsabile	Ufficio Tirocini e Coordinamento Didattico		
Denominazione del servizio	Orientamento in uscita: Tirocini		
Principali caratteristiche del servizio	<p>Il servizio di orientamento al lavoro si propone di erogare, nell'ottica di completare e perfezionare l'offerta didattica e di accompagnare laureande e laureandi, neo-laureate e neo-laureati nella delicata fase di ingresso nel mondo del lavoro, supporto per lo svolgimento di:</p> <p>Tirocini curricolari, rivolti ai giovani frequentanti un percorso di istruzione o formazione e finalizzati ad integrare l'apprendimento con un'esperienza di lavoro;</p> <p>Tirocini extracurricolari, (se finanziati dall'ente ospitante) finalizzati ad agevolare le scelte professionali dei giovani tramite un periodo di formazione in un ambiente produttivo e quindi con la conoscenza diretta del mondo del lavoro;</p> <p>Tirocini validi per l'abilitazione all'esercizio della professione che consentono agli studenti, di anticipare durante il corso di studi, mesi di pratica obbligatoria per il successivo esercizio della professione.</p>		
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> - laureandi - Laureati a 12 mesi dalla Laurea - Imprese, studi professionali, enti pubblici, consigli dell'ordine dei professionisti 		
Responsabile	Dott. Michelino Avolio Responsabile Area Programmazione e Sviluppo		
A chi/ dove/ come rivolgersi	<p>Area Programmazione e Sviluppo Ufficio tirocini e coordinamento didattico Edificio direzionale "L. Grandinetti" – I piano Campus "Salvatore Venuta" Viale Europa - Germaneto 88100 Catanzaro Telefono: 0961 369 6160/6113 Mail: ufficiotirocini@unicz.it programmazione.sviluppo@unicz.it programmazione.sviluppo@cert.unicz.it</p>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<p>Il servizio è accessibile telefonicamente e via email (dal lunedì al venerdì: 8.00 – 13.30; dal lunedì al giovedì: 15.00 – 17.00).</p> <p>Attraverso lo sportello dedicato aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì (dalle 9.30 alle 11,30), dal lunedì al giovedì (dalle 15.00 alle 17.00)</p>		
Modulistica	<p>Convenzione Progetto formativo Libretto presenze Relazione di fine tirocinio Questionario di valutazione del tirocinio</p>		
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/opportunita-lavoro		

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

Accessibilità	Canali di comunicazione (Telefono, Web, Posta elettronica)	N. canali	almeno 3
Tempestività	Frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5 / 5
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'Ateneo -principali caratteristiche del servizio, -tipologia di utenza, -responsabile, -procedure di contatto, -iter di avvio del tirocinio, - orari di apertura al pubblico	N. informazioni	Min. 6
Efficacia	Servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio secondo le indicazioni fruibili nel sito dell'Ateneo.

Area erogante	Area Programmazione e Sviluppo
Ufficio responsabile	Ufficio Tirocini e Coordinamento Didattico
Denominazione del servizio	Orientamento in uscita: AlmaLaurea e Job placement
Principali caratteristiche del servizio	Raccolta delle ricevute di compilazione del questionario AlmaLaurea o di esclusione dalla banca dati AlmaLaurea. Inserimento della posizione AlmaLaurea dei laureandi sul sistema informatico ESSE3. Invio periodico (tre sessioni quadrimestrali) dei dati amministrativi dei laureati dell'Ateneo al Consorzio AlmaLaurea.
Destinatari	Laureandi
Responsabile	<i>Dott. Michelino Avolio</i> Responsabile Area Programmazione e Sviluppo
A chi/ dove/ come rivolgersi	Area Programmazione e Sviluppo Ufficio tirocini e coordinamento didattico Edificio direzionale "L. Grandinetti" – I piano Campus "Salvatore Venuta" Viale Europa - Germaneto 88100 Catanzaro Telefono: 0961 3696043 Mail: almalaurea@unicz.it programmazione.sviluppo@cert.unicz.it

Giorni e orari di apertura degli uffici	Il servizio è accessibile quotidianamente via telefono e via mail.
Modulistica	https://web.unicz.it/it/page/almalaurea
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/almalaurea

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (Telefono, Web, Posta elettronica)	N canali	3
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta (posizioni almaLaurea regolarizzate)	N. giorni	Tempestivo 1
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'Ateneo tra cui: Principali caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, indicazione della procedura per la compilazione del questionario Almalaurea	N. informazioni pubblicate	Min. 5
Efficacia	Regolarizzazione della posizione almaLaurea nella carriera degli studenti sul sistema informatizzato - ESSE3 – della Segreteria Studenti.	percentuale del Numero di carriere perfezionate con la posizione almaLaurea	100%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclamo all'Ufficio che eroga il servizio secondo le indicazioni fruibili nel sito dell'Ateneo.

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
	Procedimento Amministrativo	Servizio	Studenti	Docenti	PtA	Stakeholder esterni
Area Programmazione e Sviluppo	Tirocini curriculari e non Career Day; Pubblicazione offerte di lavoro	Servizi Placement di Ateneo	Tutti i Corsi di Laurea	Tutti i Corsi di Laurea		Studi Professionali, Aziende, Enti pubblici, privati

Area erogante	Area Programmazione e sviluppo
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio tirocini e coordinamento didattico
Denominazione del servizio	Servizi Placement di Ateneo
Principali caratteristiche del servizio	Servizi offerti a studenti e laureati: Attivazione di tirocini curriculari e non curriculari; Career Day e incontri di presentazione aziendale; Pubblicazione offerte di lavoro; Supporto per la ricerca attiva del lavoro; Definizione profilo professionale ricercato, metodi di valutazione e sistemi di raccolta
Destinatari	Studenti e Laureati
Responsabile	Dott. Michele Avolio
A chi/ dove/ come rivolgersi	Ufficio tirocini e coordinamento didattico, edificio direzionale Rivolgersi a: Provenzano Rossella, Diamadopoulos Kostas, Laura Guardadeo Email: programmazione.sviluppo@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì e giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00; mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:00
Modulistica	La modulistica è reperibile al seguente link https://web.unicz.it/it/page/profilo-studenti-iscritti
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/tirocini

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e ora di apertura al pubblico	N. giorni	Almeno 3
	canali di comunicazione (Telefono, Web, Sportello)	N. canali	3
Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta e la definizione della pratica	N. Giorni	Tra 7- 15< giorni in media
Trasparenza	modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web dell'area (individuate tra principali caratteristiche del servizio e tipologia di utenza; responsabile e procedure di contatto; iter, orari i apertura al pubblico)	N. di informazioni	Almeno 6
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate / pratiche totali	100%

**AREA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E ORIENTAMENTO
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA CARMELINA LUIGINA AUDINO**

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento		Iscrizione Servizio di Asilo Nido	Asilo Nido	X	X	X	X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento		
Ufficio responsabile	Ufficio Servizi sociali e relazioni esterne		
Denominazione del servizio	Iscrizione Asilo Nido		
Principali caratteristiche del servizio	L'asilo ospita bambini di età compresa fra i 12 e i 36 mesi, figli di chi opera all'interno del Campus universitario. La capienza dell'asilo è pari a nove posti. L'asilo è aperto tutto l'anno, tranne il mese di agosto, nei giorni non festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 15.30. Dispone anche di un servizio aggiuntivo, denominato Baby Parking		
Destinatari	PTA, docenti, borsisti, assegnisti di ricerca, specializzandi, dipendenti Fondazione UMG, dipendenti AOU Mater Domini, dipendenti CNR (Catanzaro), studenti e cittadini rientranti nei distretti socio sanitari di Catanzaro e Catanzaro lido		
Responsabile	Responsabile Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento Dott.ssa Carmelina Luigina Audino		
A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Gilda Pastina; Dott. Vittorio Scerbo Edificio direzione (Campus universitario) – livello 0 Tel. 0961.3696080-6081-6135; E-mail: comunicazione.istituzionale@unicz.it		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 Lunedì, Martedì, Mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 17.30		
Modulistica	Moduli di iscrizione sono scaricabili dal seguente link http://web.unicz.it/it/page/asilo-nido		
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/asilo-nido		
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N. 5 giorni apertura al pubblico/N.5 giorni lavorativi a settimana

Tempestività	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. giorni	30gg
Trasparenza	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area individuate tra: pagina web dedicata su sito istituzionale, modulistica, affissioni, articoli sui quotidiani locali e testate online; ecc.	N. di informazioni	Almeno n. 4
Efficacia	Soddisfazione delle esigenze degli utenti	Percentuale di utenti cui somministrare il questionari di gradimento rispetto ai fruitori totali del servizio	100%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento	Supporto allo svolgimento di eventi ed attività culturali	Eventi ed attività culturali	X	X	X	Enti, Associazioni, Organizzazioni, Aziende

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Ufficio/i responsabile/i	Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Denominazione del servizio	Progettazione e realizzazione di eventi e attività culturali interni ed esterni
Principali caratteristiche del servizio	L'Area si occupa dell'ideazione, progettazione e gestione di eventi culturali, quali, ad esempio, convegni, meeting, mostre, esibizioni, festival, In base alla progettazione dell'evento, definita in accordo con i promotori interni ed esterni, gestisce l'iter amministrativo e/o gestionale.
Destinatari	Docenti e ricercatori, studenti, stakeholder esterni all'Ateneo
Responsabile	Dott.ssa Carmelina Luigina Audino

A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Gila Plastina, Sig. ra Ester Neri, Dott. Vittorio Scerbo Edificio direzionale (Campus universitario) – livello 0 Tel. 0961.3696080/6081/6137; E-mail: comunicazione.istituzionale@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Lunedì, Martedì, Mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 17.30.
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/eventi-e-cultura

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5/5totale dei giorni di servizio
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N. Giorni	20
Trasparenza	Informazioni pubblicate	N. informazioni	almeno 1
Efficacia	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

MODALITA' RECLAMI
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contatti	docenti	studenti	esterni
Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento		Accesso civico	Supporto alla fruizione dell'accesso civico	X	X	X	X

Area erogante	Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Ufficio/i responsabile/i	Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Denominazione del servizio	Supporto informazione e indicazione su accesso civico
Principali caratteristiche del servizio	L'Area si occupa di istruire le richieste di propria competenza
Destinatari	Docenti e ricercatori, studenti, stakeholder esterni all'Ateneo, Enti, Associazioni, Organizzazioni, Aziende, Privati cittadini
Responsabile	Dott.ssa Carmelina Luigina Audino
A chi/dove/come rivolgersi	Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento Edificio direzionale (Campus universitario) - Germaneto Tel. 0961.369 6080/6081/6137; E-mail: comunicazione.istituzionale@unicz.it Pec: comunicazione.istituzionale@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.
Modulistica	https://web.unicz.it/it/page/accesso-civico
Maggiori informazioni (link utili)	http://web.unicz.it/admin/uploads/2019/02/regolamento-accesso-civico-u-m-g.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N. giorni	Massimo 15 giorni
Trasparenza	Contatti del servizio di riferimento sul sito web (telefono ed e-mail dell'Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento)	N. dei contatti	almeno 2
Efficacia	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento		Indicazione su corretti comportamenti e relativi modelli	Informazioni su informative privacy	X	X	X	X

Area erogante	Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Ufficio/i responsabile/i	Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Denominazione del servizio	Informazioni ed indicazioni su informative privacy
Principali caratteristiche del servizio	A richiesta indicazioni su corretti comportamenti e relativi facsimile, modelli per ogni procedimento interessato secondo la normativa vigente

Destinatari	Docenti e ricercatori, uffici amministrativi ed altri contatti esterni
Responsabile	Dott.ssa Carmelina Luigina Audino
A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Gilda Plastina, Dott.ssa Bernardina Riccelli Edificio Direzionale (Campus Universitario) - Livello 0. Tel. 0961 369 6080/6027 e-mail: comunicazione.istituzionale@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Martedì dalle ore 14.30 alle ore 17.30.
Modulistica	Rivolgersi Area Comunicazione Istituzionale e Orientamento
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/eventi-e-cultura

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5/5totale dei giorni di servizio
Tempestività	Tempo di erogazione del servizio	N. Giorni	20
Trasparenza	Informazioni pubblicate	N. informazioni	almeno 1
Efficacia	Rispondenza del servizio alle aspettative dell'utenza	Percentuale di richieste evase a fronte del numero di richieste pervenute	100%

AREA SERVIZI TECNICI E NEGOZIALI
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
ING. ROSARIO PUNTURIERO

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati	Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria	Manutenzion e ordinaria e straordinaria opere edili	x	x	x	x

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus
Denominazione del servizio	Manutenzione ordinaria e straordinaria opere edili
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, utenti esterni.
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Geom. Fiorenzo Galloretti Corpo E dell'Edificio dell'Area Medica e delle Bioscienze, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3694253 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it - Pec: ufftec@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30
Modulistica	http://web.unicz.it/uploads/2018/10/tabella-manutenzione.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/gestione-edifici-impianti-e-campus

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

Accessibilità	Canali di comunicazione(Tel., fax, e-mail e pec)	N.canali	4
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato	Uten				
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati		Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria	Manutenzion e ordinaria e straordinaria impianti	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus
Denominazione del servizio	Manutenzione ordinaria e straordinaria impianti
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it

A chi/dove/come rivolgersi	Referente: P.I. Antonio Felice Brando Corpo E dell'Edificio dell'Area Medica e delle Bioscienze, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3694244 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it - Pec: ufftec@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30
Modulistica	http://web.unicz.it/uploads/2018/10/tabella-manutenzione.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/gestione-edifici-impianti-e-campus

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione(Tel., fax, e-mail e pec)	N. canali	4
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante	Area erogante	Servizio erogato		U			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziali		Gestione Edifici e Impianti	Supporto tecnico all'organizzazione di un evento (incluse sedute di laurea ed esami) all'interno delle strutture dell'Ateneo	x	x	x	x

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus
Denominazione del servizio	Supporto tecnico all'organizzazione di un evento (incluse sedute di laurea ed esami) all'interno delle strutture dell'Ateneo.
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Geom. Raffaele Pietramala Corpo E dell'Edificio dell'Area Medica e delle Bioscienze, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696093 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it - Pec: ufftec@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	http://web.unicz.it/uploads/2019/12/modulo-organizzazione-eventi-18-12-2019.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/uploads/2019/03/regolamento-uso-26-03-19.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (Tel., fax, e-mail e pec)	N.canali	4
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati		Servizio di governo	Servizio di portierato e di vigilanza	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus
Denominazione del servizio	Servizio di portierato e di vigilanza.
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Geom. Raffaele Pietramala Corpo E dell'Edificio dell'Area Medica e delle Bioscienze, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696093 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it - Pec: ufftec@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (Tel., fax, e-mail e pec)	N. canali	4

Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziali		Servizio di governo	Coordinamento servizio di Prevenzione e Protezione della Sicurezza	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziali
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus
Denominazione del servizio	Servizio di Prevenzione e Protezione della Sicurezza.
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziali: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it

A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Geom. Raffaele Pietramala Corpo E dell'Edificio dell'Area Medica e delle Bioscienze, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696093 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it - Pec: ufftec@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione(Tel., fax, e-mail e pec)	N.canali	4
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziali		Servizio di governo	Coordinamento del Servizio di Sorveglianza Sanitaria e di Sorveglianza	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziali
----------------------	----------------------------------

Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Sorveglianza Sanitaria
Denominazione del servizio	Coordinamento Servizio di Sorveglianza Sanitaria e di Sorveglianza Fisica
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Dott.ssa. Stefania Bruzzese Edificio Direzionale – 3° livello, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696094 – Fax 0961.3696099 – mail: serviziosorveglianzasanitaria@unicz.it - Pec: protocollo@cert.unicz.it .
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione(Tel., fax, e-mail e pec)	N.canali	4
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati		Servizio di governo	Coordinamento del Servizio pulizie e sanificazione dei	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gare e Contratti.
Denominazione del servizio	Servizio pulizie e sanificazione dei locali.
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alle attività istituzionali al fine di garantire la fruibilità degli spazi ed il loro uso in condizioni di sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Referente: Dott.ssa Daniela Severelli Edificio Direzionale – 3° livello, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696091 – Fax 0961.3696099 – mail: areaservizitecnicinegoziali@unicz.it Pec: protocollo@cert.unicz.it.
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (Tel., fax, e-mail e pec)	N. canali	4

Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati		Accesso agli atti	Richiesta di accesso agli atti	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gare e Contratti. Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus.
Denominazione del servizio	Richiesta di accesso agli atti
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio riguarda l'accesso agli atti di gare per lavori, forniture e servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria
Destinatari	Utenti esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici e Negoziati: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it

A chi/dove/come rivolgersi	<p>Ufficio Gare e Contratti. Referente: Dott.ssa Daniela Severelli Edificio Direzionale – 3° livello, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3696091 – Fax 0961.3696099 – mail: areaservizitecnicinegoziali@unicz.it Pec: protocollo@cert.unicz.it.</p> <p>Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus Referente: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961-3694257; e-mail: ledonne@unicz.it; pec: ufftecert.unicz.it</p>
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione	N. canali	4 (Tel., fax, e-mail e pec)
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziati	Mantenimento Albo Fornitori	Gestione delle procedure relative all'iscrizione delle Società intenzionate a partecipare alle procedure d'appalto indette dall'Ateneo				X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziati
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Gare e Contratti. Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus.
Denominazione del servizio	Albo Fornitori
Principali caratteristiche del servizio	Iscrizione Società partecipanti alle procedure d'appalto indette dall'Ateneo
Destinatari	Utenti esterni
Responsabile	Responsabile Area Servizi Tecnici: Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it Responsabile Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus, che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Gare e Contratti. Referente: Ing. Gianluca Leone Edificio Direzionale – 3° livello, Campus Universitario S. Venuta, Viale Europa, loc. Germaneto – 88110 Catanzaro Tel. 0961.3694261 – Fax 0961.3696099 – mail: areaservizitecnicinegoziali@unicz.it Pec: protocollo@cert.unicz.it .
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00
Modulistica	https://unicz.albofornitori.net/
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/elenco-operatori-economici
	Target

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione	N. canali	4 (Tel., fax, e-mail e pec)
Tempestività	Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta	N. Giorni	7
Trasparenza	Indicazione del/dei contatto/i del servizio di riferimento	N° contatti	3
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	5%

Area erogante		Servizio erogato	Utenza				
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA altri contr	docenti	studenti	esterni
Area Servizi Tecnici e Negoziali			Servizio di Gestione Edifici, Impianti e Campus	x	x	x	

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Servizi Tecnici e Negoziali
Ufficio responsabile	Ing. Rosario Punturiero
Denominazione del servizio	Servizio di Gestione Edifici, Impianti e Campus
Principali caratteristiche del servizio	Servizio di assistenza alla didattica, alla ricerca e alle attività amministrative per la fruibilità degli spazi ed il loro uso in sicurezza.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo

Responsabile	Responsabile <i>Area Servizi Tecnici e Negoziati</i> : Ing. Rosario Punturiero, tel. 0961.3696118, Fax 0961.3694101, areaservizitecnicinegoziali@unicz.it Responsabile <i>Ufficio Gestione Edifici, Impianti e Campus</i> , che si occupa dell'erogazione del Servizio: Ing. Renato Ledonne, tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	<p>IMPIANTI MECCANICI, ELETTRICI e ANTINCENDIO: Referente: Sig. Antonio Orlando: Tel. 0961.3694258 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it SIRAM SPA – Gestore e conduttore degli impianti</p> <p>A. Comunicazioni di intervento ordinario a <u>PRIORITÀ BASSA O ALTA</u> dalle ore 07,00 alle ore 17,00 di tutti i giorni feriali: per mezzo e-mail a: ufftec@unicz.it.</p> <p>B. Richieste di intervento ordinarie di <u>PRIORITÀ BASSA</u> nei giorni feriali dalle ore (17.00 alle 07.00 del giorno seguente) e nei giorni festivi durante l'arco delle 24 ore: per mezzo e-mail a: ufftec@unicz.it</p> <p>C. Richieste di intervento ordinarie di <u>PRIORITÀ ALTA</u> nei giorni feriali dalle ore (17.00 alle 07.00 del giorno seguente) e nei giorni festivi durante l'arco delle 24 ore: per mezzo numero verde, presidiato H24 - 7 giorni su 7, tel. 800.80.16.61, oppure per mail: numeroverde@siram.it (in tutte le richieste deve essere messo per conoscenza l'Ufficio Tecnico dell'Ateneo). Una volta avviata la chiamata, presentarsi e specificare che si tratta di una richiesta di intervento per l'Università degli Studi "Magna Graecia" di Catanzaro (codice 90).</p> <p>OPERE EDILI Referente: Geom. Fiorenzo Galloretti: Tel. 0961.3694253 – Fax 0961.3694101 – mail: ufftec@unicz.it Comunicazioni di intervento ordinario con priorità bassa o alta dalle ore 08,00 alle ore 17,30 di tutti i giorni feriali: tel. 0961.3694045, Fax 0961.3694101, ufftec@unicz.it</p>
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30
Modulistica	http://web.unicz.it/uploads/2018/10/tabella-manutenzione.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/it/page/gestione-edifici-impianti-e-campus

			TARGET
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni su 5
	Canali di comunicazione (via internet - email – telefono)	N. canali	3
Tempestività	Manutenzione programmata	giorni/mesi/anni	Rispetto delle previsioni dei piani di manutenzione degli edifici e dei relativi impianti
	Tempo di attesa Intervento immediato	N. ore	1 ora
	Tempo di attesa intervento urgente	N. ore	entro 24h.
	Tempo di attesa intervento ordinario	N. giorni	30 gg
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni (pubblicazione e aggiornamento delle informazioni)	N. informazioni	Almeno 1
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	N. reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 5 per ogni 100 contatti

STRUTTURA DI GESTIONE DEI CENTRI DI SERVIZIO: SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO (SBA);

CENTRO DI SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE GENOMICA E PATOLOGIA MOLECOLARE "MOL-MED-LAB"; CENTRO DI SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE "BIOBANCA MULTIDISCIPLINARE DI ATENEO"

**RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA STEFANIA FATIMA LEO**

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura: S.B.A.		Servizi Bibliotecari	Document Delivery	X	X	X	X

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo
Ufficio responsabile	SBA
Denominazione del servizio	Document Delivery
Principali caratteristiche del servizio	Le Biblioteche dello SBA forniscono agli utenti che ne facciano richiesta articoli di periodici non presenti nelle proprie collezioni, nel rispetto della norma vigente sul diritto d'autore.
Destinatari	Studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti e utenti esterni che ne facciano richiesta.
Responsabile	Dott.ssa Stefania Fatima Leo fatima@unicz.it – 0961.3697802
A chi/dove/come rivolgersi	Lo SBA effettua il document delivery sulla base del reciproco scambio gratuito. Inoltrando la richiesta per mail inserendo tutti i dati relativi all'articolo ricercato, oppure compilando il modulo "richiesta articolo" e inviandolo a s.morace@unicz.it (0961.3695192) per il settore Biomedico Farmacologico, oppure a servello@unicz.it (0961.3696029) per il settore giuridico, storico, economico e sociale.
Giorni e orari di apertura degli uffici	da lunedì a venerdì 9.00 – 13.00 da lunedì a giovedì 15.00 – 17.00
Modulistica	http://www.unicz.it/portale/richiestarticolo.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://www.unicz.it/portale/biblioteche.php
	Target

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 5 giorni apertura al pubblico/n. 5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	N. Giorni	2 gg. lavorativi
Trasparenza	Indicazioni dei contatti servizio di riferimento	N. contatti	Almeno 2
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	99%

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Responsabile procedimenti Amministrativi

Dott.ssa Stefania Fatima Leo

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura: SBA		Servizi Bibliotecari Giurisprudenza	Accesso alle risorse bibliografiche per studenti laureandi			X	

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	SBA – Sistema Bibliotecario di Ateneo
Ufficio/i responsabile/i	SBA
Denominazione del servizio	Accesso alle risorse bibliografiche per studenti laureandi
Principali caratteristiche del servizio	Gli studenti assegnatari della tesi di laurea, triennale o magistrale, dell'Area Giuridica, Economica e Sociale, possono accedere al servizio specialistico di assistenza a loro dedicato. Il servizio supporta i laureandi nella fase prodromica alla redazione dell'elaborato finale, nell'ambito della ricerca bibliografica, normativa e giurisprudenziale. Il servizio viene svolto in modalità elettronica, con l'ausilio di archivi e banche dati, nazionali ed internazionali, in lingua italiana ed in inglese.
Destinatari	Studenti laureandi dell'Area giuridico-economica-sociale
Responsabile	Responsabile procedimenti Amministrativi Dott.ssa Stefania Fatima Leo Tel. 0961/3697802 – e-mail: fatima@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Per accedere al servizio gli studenti laureandi devono compilare apposito modulo in distribuzione presso la reception della Biblioteca dell'Area giuridico-economico-sociale, indicando chiaramente un proprio indirizzo e-mail per le comunicazioni da parte dell'Ufficio. Tel. 0961/3696230
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Giovedì dalle 9.00 alle 17.00 Venerdì dalle 9.00 alle 13.00
Modulistica	Da ritirare e consegnare presso la reception della Biblioteca dell'Area giuridico-economico-sociale,
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di aperture al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo intercorrente dal momento della richiesta al momento della evasione	N. giorni	Max 10gg lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web	N. informazioni	2 tra cui modalità procedurali ed esito procedura
Efficacia	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente	Percentuale richieste evase	100%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	Docenti/Ricercatori	studenti	esterni
Struttura: SBA	Servizi Bibliotecari	Pubblicazioni in Open Access per Docenti e Ricercatori.		X		

Area erogante	SBA – Sistema Bibliotecario di Ateneo
Ufficio/i responsabile/i	SBA – Sistema Bibliotecario di Ateneo
Denominazione del servizio	Utilizzo delle riviste con contratto trasformativo per la pubblicazione gratuita/scontata in Open Access;
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio viene svolto in modalità telematica, i Docenti ed i Ricercatori devono pubblicare l'articolo ad accesso aperto sulle piattaforme fornite dagli Editori sulla base della Rivista prescelta previa autorizzazione del personale dello SBA .
Destinatari	Docenti e Ricercatori UMG
Responsabile	Responsabile procedimenti Amministrativi Dott.ssa Stefania Fatima Leo Tel. 0961/3697802 – e-mail: fatima@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Docenti e Ricercatori possono pubblicare in modalità Open Access sulla piattaforma dell'Editore Per maggiori info e chiarimenti contattare via e-mail il Dott. Paolo Romano (romano@unicz.it) .
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Giovedì dalle ore 9.00 alle 17.00; Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 ;
Modulistica	Non Prevista
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di aperture al pubblico	N. giorni	5 giorni
Tempestività	Tempo intercorrente dal momento della richiesta al momento della	N. giorni	Max 5gg
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni mediante front office/email	n. informazioni	Almeno 2 (iter procedurale ed esito procedura)
Efficacia	rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente	Percentuale richieste evase	100%

STRUTTURA DI GESTIONE DEI CENTRI DI SERVIZIO: SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO (SBA);

CENTRO DI SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE GENOMICA E PATOLOGIA MOLECOLARE "MOL-MED-LAB"; CENTRO DI SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE "BIOBANCA MULTIDISCIPLINARE DI ATENEO"

**RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT.SSA STEFANIA FATIMA LEO**

Area erogante	Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura: CIS genomica e patologia molecolare		Acquisto forniture beni e servizi	Evasione Richiesta ordine di acquisizione forniture e servizi		X		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura CIS "Genomica e Patologia molecolare"
Ufficio responsabile	Uffici del CIS Genomica e Patologia Molecolare "MOL-MED LAB"
Denominazione del servizio	Evasione richieste ordini acquisizione forniture beni e servizi
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio parte con la ricezione della richiesta di acquisizione forniture di beni o servizi dall'utenza del CIS e successiva ricerca dei fornitori su Consip- Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione. Se il bene o servizio non è presente sul MEPA si procede ad una trattativa privata secondo la normativa vigente. Successivamente all'aggiudicazione si emette l'ordinativo di acquisto.
Destinatari	Laboratori/ Dipartimenti/strutture afferenti al CIS
Responsabile	Responsabile amministrativo: Dott.ssa S. F. Leo
A chi/dove/come rivolgersi	Le richieste di acquisto vanno portate direttamente presso gli uffici del CIS 3° liv. Ed. Bioscienze telefono: 0961-3697802 0961-3694177 0961-3695192 0961-3694385 fax 0961-3697648 e-mail: fatima@unicz.it ccarrozza@unicz.it valerio.cosimo@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Venerdì tutte le mattine dalle 8.30 alle 13.30 Lunedì e Mercoledì anche i pomeriggi dalle 14.30 alle 17.15
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 5 giorni apertura al pubblico/n. 5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	N. Giorni	15 gg lavorativi
Trasparenza	Indicazione sulla pagina web dei contatti del Servizio di riferimento	N. di informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	95%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

MODULISTICA**STRUTTURA: CIS – CENTRO DI SERVIZIO INTERDIPARTIMENTALE GENOMICA E
PATOLOGIA MOLECOLARE**

Responsabile procedimenti Amministrativi
Dott.ssa Stefania Fatima Leo

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Struttura: CIS Servizio Interdipartimentale Genomica e Patologia Molecolare		Definizione di Accordi/Convenzione con organismi pubblici e privati	Analisi di laboratorio per attività di ricerca sulle Piattaforme CIS		X		X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura: CIS Servizio Interdipartimentale Genomica e Patologia Molecolare
Ufficio/i responsabile/i	Coordinamento Amm.vo CIS Dott.ssa Stefania Fatima Leo
Denominazione del servizio	Analisi di laboratorio per attività di ricerca sulle Piattaforme del CIS
Principali caratteristiche del servizio	Acquisita la richiesta del suddetto servizio da parte di Enti esterni Pubblici/privati e/o dei Dipartimenti universitari si procede alla stipula di un Accordo/Convenzione al fine di determinare la tipologia delle analisi, i tempi di elaborazione ed i costi
Destinatari	Docenti Ateneo, Enti Pubblici e Privati, Aziende private.
Responsabile	Responsabile del procedimento Amministrativo Dott.ssa Stefania Fatima Leo Tel. 0961/3697802 – e-mail: fatima@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Le richieste devono essere trasmesse al CIS “Genomica e Patologia Molecolare” Campus di Germaneto, Viale Europa 88100 - Catanzaro Tel. 0961/3694177 –3695192 e-mail: cis@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Venerdì tutte le mattine dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Lunedì e Mercoledì i pomeriggi dalle 15,00 alle 17,00
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/admin/uploads/2018/02/regolamento-cis-molmed-lab-ultimo-feb-2018.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di aperture al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta e la stipula	N. giorni	Max 20gg lavorativi
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni sulla pagina web (email e PEC)	N. informazioni	Almeno 2
Efficacia	Conformità del servizio rispetto al numero delle richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura: CIS Servizio Interdipartimentale Genomica e Patologia Molecolare		Gestione amministrativo contabile progetti PON e POR	Gestione amministrativo contabile progetti PON e POR	X	X		X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura: CIS Servizio Interdipartimentale Genomica e Patologia Molecolare
Ufficio/i responsabile/i	Coordinamento CIS Dott.ssa Stefania Fatima Leo
Denominazione del servizio	Gestione amministrativo contabile progetti PON e POR

Principali caratteristiche del servizio	Contratti di acquisizione di beni e servizi. Tenuta contabilità. Inventariazione dei beni. Preparazione della documentazione, inerente la rendicontazione dei SAL dei progetti: Time Sheet, DSAN.
Destinatari	Personate T.-A., Docenti Ateneo, Enti Pubblici e Privati, Aziende private.
Responsabile	Responsabile del procedimento Amministrativo Dott.ssa Stefania Fatima Leo Tel. 0961/3697802 – e-mail: fatima@unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Le richieste devono essere trasmesse all'Ufficio Protocollo dell'Università Viale Europa Campus Universitario "S. Venuta", 88100 - Germaneto Catanzaro", CIS "Genomica e Patologia Molecolare" Sig. Carrozza Cinzia Armida Tel. 0961/3694177 –3695192 e-mail: cis@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da lunedì a venerdì tutte le mattine dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Lunedì e Mercoledì i pomeriggi dalle 15,00 alle 17,00
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	È pubblicata sul sito dell'Ateneo la documentazione obbligatoria richiesta dalla normativa vigente: www.unicz.it

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di aperture al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo stabilito per ogni singolo SAL	N. mesi	Max 6
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni pubblicate sulla pagina web (email e PEC)	N. informazioni	Almeno 2
Efficacia	Conformità del servizio rispetto al numero delle richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura: CIS Genomica e Patologia Molecolare		Evidenza dei Progetti PON/POR sul sito di Ateneo	Informativa su obiettivi e risultati raggiunti nell'ambito dei Progetti di ricerca assegnati alla Struttura		x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura: CIS (Centro Servizi Interdipartimentali) Genomica e Patologia Molecolare		
Ufficio/i responsabile/i	Coordinamento Amm.vo CIS: Dott.ssa Stefania F. Leo		
Denominazione del servizio	Informativa su obiettivi e risultati raggiunti nell'ambito dei Progetti di ricerca assegnati alla Struttura		
Principali caratteristiche del servizio	Pubblicazione sul sito dell'Ateneo dei Progetti PON/POR assegnati al CIS dando evidenza degli obiettivi prefissati e quelli raggiunti, dei Partners nell'ambito dei Progetti stessi nonché del finanziamento ricevuto. Il servizio può essere di ausilio per gli studenti, gli specializzandi, i dottorandi che avessero particolare interesse per i diversi filoni di ricerca, per i Docenti nonché per Aziende private e Case farmaceutiche. Il servizio diventa una vetrina per l'attività di ricerca svolta nel CIS		
Destinatari	Docenti, studenti, specializzandi e dottorandi, Aziende private e Case farmaceutiche		
Responsabile	Responsabile del procedimento amministrativo: Dott.ssa Stefania F Leo Tel. 0961/3697802 – email: fatima@unicz.it		
A chi/dove/come rivolgersi	Per ulteriori informazioni contattare: email cis@cert.unicz.it ; valerio.cosimo@unicz.it Tel. 0961/3694235		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da lunedì a venerdì tutte le mattine dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Lunedì e Mercoledì i pomeriggi dalle 15,00 alle 17,00		
Modulistica	Non presente		
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/centro-di-servizi-e-ricerche-genomica-e-patologia-molecolare-progetti-di-ricerca		
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	

Accessibilità	Giorni e orari di aperture al pubblico	N. giorni	5 giorni
Tempestività	Tempi di risposta a richieste inoltrate tramite email	n. giorni	Max 3gg
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni (email, PEC, pubblicazione sito)	N. informazioni	Almeno 3)
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero dei progetti assegnati	Percentuale progetti rispetto al totale	100%

AREA RISORSE UMANE
RESPONSABILE DOTT. IVAN VACCARI

Area erogante	Servizio erogato	Utenza					
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Risorse Umane	Procedure selettive per il conferimento di contratti per l'attività didattica ex L. 240/2010, art. 23	Monitoraggio stato di avanzamento iter procedurale per il conferimento di contratti per l'attività didattica ex L. 240/2010, art. 23	X		X		

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Risorse Umane
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Personale Docente
Denominazione del servizio	Monitoraggio stato di avanzamento iter procedurale per il conferimento di contratti per l'attività didattica ex L. 240/2010, art. 23.
Principali caratteristiche del servizio	Ciascuna Struttura richiedente il relativo bando di conferimento dell'attività didattica, è stata autorizzata dall'ARU a condividere un prospetto Excel generato su piattaforma DRIVE di Gmail, nell'ambito del quale sono aggiornati tutti gli step procedurali dello stato di avanzamento dell'iter, dalla fase di predisposizione del bando, a quella di conferimento incarico finale, tutte fasi curate dall'Area risorse Umane.
Destinatari	Docenti e Personale T.A. afferente alle Strutture didattiche dell'U.M.G.
Responsabile	Dott. Ivan Vaccari
A chi/dove/come rivolgersi	Carmine D'Agostino 0961-3696037 e-mail dagostino@unicz.it Rossana Albi 0961-3696041 email albi@unicz.it Supporto informazioni Sig. Carfora Rosario 0961-3696127- carfora@unicz.it

Giorni e orari di apertura degli uffici (nelle modalità ordinarie di Presenza o Smart Working)	Lunedì – Venerdì: 9,00-12,30 /15,00-17,00
Modulistica	Non pertinente
Maggiori informazione (link utili)	Non pertinente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazioni	N. canali	Unico canale costituito dal foglio lavoro elaborato dal personale ARU e condiviso in DRIVE di Gmail con le Strutture didattiche d'Ateneo
Tempestività	Frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5gg/5gg
Trasparenza	Frequenza dell'aggiornamento dati sul foglio di lavoro condiviso	N. giorni	n. 1 g. lavorativo
Efficacia	rispondenza del servizio erogato rispetto alle esigenze dell'utente	Percentuale procedure selettive richieste rispetto alle procedure censite nel monitoraggio	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Risorse Umane		Valutazione attività docenti e ricercatori di cui al Regolamento d'Ateneo approvato con D.R. n. 771 del 28.7.2016 e ss.mm.ii.	Supporto alla valutazione annuale delle attività didattiche e di ricerca		X		

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Risorse Umane
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Personale Docente
Denominazione del servizio	Supporto all'iter di valutazione annuale e triennale delle attività didattiche e di ricerca
Principali caratteristiche del servizio	<p>L'ARU ha elaborato, nell'ambito del DRIVE di Gmail, diverse griglie di valutazione, rispettivamente riferite alle attività didattiche e alle attività di ricerca di cui al Regolamento d'Ateneo approvato con D.R. n. 771 del 28.7.2016 e ss.mm.ii.. Ciascuna Struttura di valutazione delle attività Didattiche condividerà, con l'ARU, l'apposita griglia di valutazione e, curerà il popolamento dei campi con le informazioni dei docenti e dei ricercatori valutati per l'a.a. di riferimento.</p> <p>Medesima procedura avverrà per la Commissione Ricerca e per i docenti e ricercatori dalla stessa valutati.</p> <p>Al termine sono state indicate le modalità di rispettiva attestazione finale.</p>
Destinatari	Docenti delle rispettive Strutture didattiche e docenti componenti la Commissione Ricerca d'Ateneo
Responsabile	Dott. Ivan Vaccari
A chi/dove/come rivolgersi	Francesco De Medici 0961-3696034 e-mail demedici@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici (nelle modalità ordinarie di Presenza o Smart Working)	Lunedì –Venerdì: 9,00-12,30 /15,00-17,00
Modulistica	Non pertinente

Maggiori informazione (link utili)	Non pertinente		
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazioni	N. canali	Unico canale costituito dai rispettivi fogli lavoro elaborata dal personale ARU e condivisa in DRIVE di Gmail con le Strutture didattiche d'Ateneo e con la Commissione Ricerca
Tempestività	frequenza di erogazione del servizio	N. giorni	5gg lavorativi
Trasparenza	frequenza degli aggiornamenti	N. giorni	n. 1 giorno lavorativo
Efficacia	rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	Percentuale delle richieste evase rispetto a quelle pervenute	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante	Servizio erogato	Utenza					
		PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni		
Area Risorse Umane	Procedimento Amministrativo Accesso agli atti amministrativi (Legge 7.8.1990 n. 241 e D.P.R. n. 184 del 12.4.2006) Accesso alla documentazione amministrativa	x	x	x	x		

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Risorse Umane
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Personale Docente; Ufficio Personale Tab
Denominazione del servizio	Accesso agli atti amministrativi (L. 07.08.1990 n. 241 e D.P.R. 12.04.2006 n. 184)
Principali caratteristiche del servizio	Garantire l'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, nel rispetto della normativa in atto vigente, come da regolamento pubblicato sul sito UMG consultabile al seguente link
Destinatari	Tutti i soggetti (cittadini, associazioni, imprese, ecc.) che dimostrino di avere un "interesse giuridicamente rilevante" nei confronti dell'atto oggetto del diritto di accesso.
Responsabile	Dott. Ivan Vaccari
A chi/dove/come rivolgersi	Dott. Ivan Vaccari, Presentazione istanza esclusivamente a mezzo email ai seguenti indirizzi uffpers@unicz.it arearisorseumane@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì – Venerdì: 9.00-12.00/15.00-17.00 Presentazione istanza esclusivamente a mezzo email ai seguenti indirizzi uffpers@unicz.it arearisorseumane@cert.unicz.it
Modulistica	http://web.unicz.it/uploads/2018/01/reg-accesso-atti-da-pubblicare.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/uploads/2018/01/reg-accesso-atti-da-pubblicare.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (posta elettronica, PEC)	N. di canali	Minimo 2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	N. di Giorni	entro 10 gg lavorativi

Trasparenza	Indicazione del contatto del servizio di riferimento	N. di contatti	Almeno 2 indirizzi email
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con la richiesta dell'utente	percentuale delle procedure perfezionate rispetto al n. di procedure richieste	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Area Risorse Umane		Rilascio di autorizzazioni per Incarichi Extraistituzionali al Personale Docente e al Personale T.A.	Rilascio di autorizzazioni per Incarichi Extraistituzionali al Personale Docente e al Personale T.A.	X	X		

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Risorse Umane
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Personale Docente; Ufficio personale TAB
Denominazione del servizio	Rilascio delle autorizzazioni extraistituzionali per Docenti, Ricercatori e Personale T.A. dell'U.M.G.
Principali caratteristiche del servizio	Autorizzazioni per attività extraistituzionali ai sensi dell'art. 53 del D.Lgs 165/2001 e dell'art. 6 comma 10, 2° cpv della L.240/2010.
Destinatari	Docenti, Ricercatori, Personale T.A. dell'U.M.G.
Coordinatore	Dott. Ivan Vaccari

A chi/dove/come rivolgersi	Ivan Vaccari mail uffpers@unicz.it arearisorseumane@cert.unicz.it Francesco Voci 0961-3696142 e-mail -voci@unicz.it Supporto: Sig. Carfora Rosario 0961-3696127- carfora@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì –Venerdì: 9,00-12,30 /15,00-17,00 Presentazione istanza esclusivamente a mezzo email
Modulistica	la modulistica è scaricabile presso il sito UMG alla pagina: web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazioni (posta elettronica ordinaria e PEC)	N. canali	Minimo 2
Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'autorizzazione	N. Giorni	n. 5 gg lavorativi
Trasparenza	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area individuate tra: caratteristiche del servizio, tipologia di utenza, responsabile, procedure di contatto, modulistica, normativa di riferimento	N. di informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Area Risorse Umane		Accesso Civico	accesso civico e accesso civico generalizzato ai dati e documenti detenuti dall'Area Risorse Umane	x	x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Area Risorse Umane
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio Personale
Denominazione del servizio	accesso civico e accesso civico generalizzato ai dati e documenti detenuti dall'Area Risorse Umane
Principali caratteristiche del servizio	Garantire la pubblicazione e l'accesso ai documenti nel rispetto della normativa in atto vigente, come da regolamento pubblicato sul sito UMG consultabile al seguente link https://web.unicz.it/it/page/accesso-civico
Destinatari	Soggetti Interessati
Responsabile	Dott. Ivan Vaccari
A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Rossana Albi Tel. 09613696041 e-mail uffpers@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì – Venerdì: 9.00-12.00/15.00-17.00
Modulistica	https://web.unicz.it/it/page/accesso-civico
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/accesso-civico

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione (tra cui: posta elettronica, PEC e Fax)	N. di canali	Minimo 3
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	N. Giorni	Max 30
Trasparenza	Indicazione del contatto del servizio di riferimento	N. di contatti	Almeno 1
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con la richiesta dell'utente	N. di procedure perfezionate rispetto al n. di procedure richieste	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

SCUOLA DI FARMACIA E NUTRACEUTICA

**Responsabile Segreteria Didattica
SIG. SALVATORE ROTUNDO**

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Scuola di Farmacia e Nutraceutica	Revisione dei Piani di studio, degli Ordinamenti didattici, dei Regolamenti didattici, nonché delle fasi di gestione della programmazione didattica	Inserimento e aggiornamento sulla Piattaforma U-Gov Didattica dei Piani dei Regolamenti e della programmazione didattica oltre che delle docenze per l'anno accademico i cui insegnamenti vengono erogati.		X	X	

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Scuola di Farmacia e Nutraceutica.
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria Didattica sig. Salvatore Rotundo
Denominazione del servizio	Ufficio didattico per il supporto alla programmazione e all'organizzazione delle attività didattiche e di tutoraggio per gli studenti
Principali caratteristiche del servizio	Gestione delle attività di inserimento ed aggiornamento dei Piani di studio, dei Regolamenti didattici, degli ordinamenti didattici e della programmazione didattica.
Destinatari	Studenti iscritti al CdL Magistrale e Specialistica in Farmacia, Scienze e tecnologie delle produzioni animali, Biotecnologie e Laurea magistrale in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche, docenti interni e a contratto cui sono affidati insegnamenti
Responsabile	Responsabile Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo.
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio della Segreteria Didattica del CdL in Farmacia, presso l'Edificio delle Bioscienze, corpo F, Livello V, Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3695709 - 10 , Salvatore Rotundo email rotundo@unicz.it Rossella Procopio email rossella.procopio@unicz.it Ufficio di Segreteria Didattica CdL in Biotecnologie, Scienze e tecnologie delle produzioni animali e CdLM in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche presso l'Edificio delle Bioscienze, corpo H Livello IV Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3694158 Supporto Management didattico Dott.ssa Stefania Platì email plati.stefania@unicz.it

	Contatto Facebook Didattica Biotecnologie Stpa Platì
Giorni e orari di apertura degli uffici	L'ufficio didattico del CdL Magistrale e Specialistica in Farmacia è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30. L'ufficio didattico dei CdL in Biotecnologie, Scienze e tecnologie delle produzioni animali e CdLM in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche è aperto al pubblico negli orari di seguito indicati: Lunedì 14:30-16:30 Martedì 09:30 - 11:30 Mercoledì 11:30 - 13.00 e 14:30 -16:30 Giovedì 09:30 - 12:30
Modulistica	Collegarsi al Link: http://www.sfn.unicz.it/
Maggiori informazione (link utili)	http://www.sfn.unicz.it/

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	Almeno 4 giorni
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'accesso al sistema informatico e il caricamento e salvataggio dei dati immessi	N. giorni	1 giorno lavorativo
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area tra cui: telefono; e-mail; ufficio e sede	N. di informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

Area erogante		Servizio Erogato		Utenza					
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni		
Scuola di Farmacia e Nutraceutica		Inserimento online degli esami mediante piattaforma ESSE3	Svolgimento delle attività prodromiche alla prenotazione e verbalizzazione degli esami on-line e delle sedute di laurea.	Docenti Studenti	X				
		Gestione aule	Gestione degli spazi disponibili per l'erogazione delle attività didattiche, di esami, tirocini ovvero Master e Convegni					Studenti Personale docente interno ed a contratto	X
		Aggiornamento del sito dedicato ai corsi di laurea della Scuola di Farmacia e Nutraceutica	Inserimento dei Piani di studio, dei programmi dei corsi erogati nonché delle comunicazioni utili all'organizzazione dei corsi di studio, alle modalità di svolgimento di esami e tirocini formativi, ai servizi di tutorato o di altre attività di supporto alla didattica	Studenti Personale docente interno ed a contratto	X				

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Scuola di Farmacia e Nutraceutica.
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio di Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo. Corso di Laurea Magistrale in Farmacia (LM 13) e Corso di Laurea Specialistica in farmacia (LS-14/S). Ufficio Segreteria didattica CdL in Biotecnologie (L-2) Scienze e tecnologie delle produzioni animali (L-38) Corso di laurea magistrale in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche (LM- 9)
Denominazione del servizio	Servizio di gestione calendario esami e lezioni, della programmazione didattica nonché di orientamento in ingresso ed in itinere degli studenti.

<p>Principali caratteristiche del servizio</p>	<p>Predisposizione e inserimento mediante piattaforma ESSE3 del calendario degli esami, dei tirocini e delle sedute di laurea. Inserimento, aggiornamento e rilascio dei programmi di studio, per il Corso di Laurea Magistrale in Farmacia, in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche, Corso di Laurea Specialistica in Farmacia, e corsi laurea in Scienze e tecnologie delle produzioni animali e Biotecnologie, sulle pagine del sito della Scuola di Farmacia e Nutraceutica. Gestione delle aule didattiche assegnate ai corsi di laurea afferenti alla Scuola per l'espletamento delle lezioni e degli esami di profitto, nonché di Master, Dottorati, Seminari, Consigli di Dipartimento ed eventi esterni. Orientamento in ingresso ed in itinere degli studenti con particolare riferimento alla comprensione del Manifesto degli studi, degli obiettivi formativi e degli sbocchi occupazionali dei corsi di Laurea, alla valutazione di carriere pregresse e/o di passaggi di corso, trasferimenti e richieste di abbreviazione corsi di studio.</p>
<p>Destinatari</p>	<p>Studenti iscritti al CdL Magistrale e Specialistica in Farmacia, Scienze e tecnologie delle produzioni animali, Biotecnologie e Laurea magistrale in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche. Personale docente di ruolo e a contratto cui sono affidati insegnamenti.</p>
<p>Responsabile</p>	<p>Responsabile Ufficio Segreteria Didattica CdL Magistrale e Specialistica in Farmacia. Sig. Salvatore Rotundo.</p>
<p>A chi/dove/come rivolgersi</p>	<p>Ufficio della Segreteria Didattica del CdL in Farmacia, presso l'Edificio delle Bioscienze, corpo F, Livello V, Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3695709 - 10 , Salvatore Rotundo email rotundo@unicz.it Rossella Procopio email rossella.procopio@unicz.it</p> <p>Ufficio di Segreteria Didattica CdL in Biotecnologie, Scienze e tecnologie delle produzioni animali e CdLM in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche presso l'Edificio delle Bioscienze, corpo H Livello IV Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3694158 Supporto Management didattico Dott.ssa Stefania Platì email plati.stefania@unicz.it Contatto Facebook Didattica Biotecnologie Stpa Platì</p>
<p>Giorni e orari di apertura degli uffici</p>	<p>L'ufficio didattico del CdL Magistrale e Specialistica in Farmacia è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 16.30. L'ufficio didattico dei CdL in Biotecnologie, Scienze e tecnologie delle produzioni animali e CdLM in Biotecnologie mediche, veterinarie e farmaceutiche è aperto al pubblico negli orari di seguito indicati: Lunedì 14:30-16:30 Martedì 09:30 - 11:30 Mercoledì 11:30 - 13.00 e 14:30 -16:30 Giovedì 09:30 - 12:30</p>
<p>Modulistica</p>	<p>Collegarsi al Link: Collegarsi al Link: http://www.sfn.unicz.it/</p>
<p>Maggiori informazione (link utili)</p>	<p>http://www.sfn.unicz.it/ Numero verde – 800453444 (mail: infoverde@unicz.it) è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00, sabato dalle 9.00 alle 14.00;</p>

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	Almeno 4 Giorni
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'accesso al sistema informatico e il momento della stampa	N. giorni	entro 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area tra cui: telefono ; e-mail; contatto Facebook e ufficio sede.	N. di informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio rispetto al numero di richieste pervenute.	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali.	100%
MODALITÀ RECLAMI			
L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio			

Area erogante		Servizio erogato	Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri cost.	docenti	studenti	esterni
Scuola di Farmacia e Nutraceutica.	Procedimento didattico Scuola di Farmacia	Gestione informatizzata su Ordinamenti didattici, calendari appelli esami, Calendario Appelli "Seduta di Laurea"		x	x	x

Area erogante	Scuola di Farmacia e Nutraceutica.
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo.
Denominazione del servizio	Gestione informatizzata su Ordinamenti didattici, calendari appelli esami, Calendario Appelli "Seduta di Laurea"
Principali caratteristiche del servizio	Gestione su "Ordinamenti didattici - regolamenti didattici-Programmazione didattica Gestione calendario appelli esami di profitto on-line erogati nel sistema informatico Esse3; Gestione Calendario Appelli "Seduta di Laurea"

Destinatari	Studenti iscritti al CdL Magistrale Ordinamento Didattico 2010 e Ordinamento Didattico 2023 in Farmacia, CdL Specialistica e Nuovissimo Ordin. (ante-riforma) in Farmacia e CdL in Scienze e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere, attraverso il sistema informatico Esse3, della Piattaforma E-Learning e attraverso l'applicativo Planning UMG.
Responsabile	Responsabile Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo.
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio della Segreteria Didattica in Farmacia, CdL Specialistica in Farmacia e CdL in Scienze e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere, presso Edificio delle Bioscienze, corpo F, Livello stanza n. 9, Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3695709 - 10 Salvatore Rotundo email rotundo@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	L'ufficio è aperto Lunedì, Martedì, giovedì e Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e nelle ore pomeridiane Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle
Modulistica	https://unicz.esse3.cineca.it/Home.do
Maggiori informazione (link utili)	http://farmacia.unicz.it/corso_studio/farmacia http://farmacia.unicz.it/corso_studio/scienze_tecnologie_cosmetiche

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	4su/5
Tempestività	Tempo intercorrente tra il momento dell'accesso al sistema informatico al momento della stampa del modulo domanda.	N. giorni	Tempo reale
Trasparenza	Indicatori dei contatti al servizio.	n.° contatti	Almeno 3 contatti.
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute.	Percentuale. pratiche perfezionate/n Pratiche totali.	100%

Area erogante		Servizio erogato	Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Scuola di Farmacia e Nutraceutica.	Procedimento didattico Scuola di Farmacia	Gestione informatizzata su Piattaforma E-Learning, con inserimento insegnamenti in Farmacia e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere e Gestione informatizzata delle aule		x	x	x

Area erogante	Scuola di Farmacia e Nutraceutica.
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo.
Denominazione del servizio	Gestione informatizzata su Piattaforma E-Learning, con inserimento degli insegnamenti in Farmacia e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere e Gestione informatizzata delle aule
Principali caratteristiche del servizio	Gestione della Piattaforma E-Learning, con inserimento degli insegnamenti per del CdLM in Farmacia e CdL in Scienze e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere Gestione informatizzata delle aule
Destinatari	Studenti iscritti al CdL Magistrale Ordinamento Didattico 2010 e Ordinamento Didattico 2023 in Farmacia, CdL Specialistica e Nuovissimo Ordin. (ante-riforma) in Farmacia e CdL in Scienze e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere, attraverso il sistema informatico Esse3, della Piattaforma E-Learning e attraverso l'applicativo Planning UMC
Responsabile	Responsabile Segreteria Didattica Sig. Salvatore Rotundo
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio della Segreteria Didattica in Farmacia, CdL Specialistica in Farmacia e CdL in Scienze e Tecnologie Cosmetiche e dei Prodotti del Benessere, presso Edificio delle Bioscienze, corpo F, Livello V, stanza n. 9, Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Tel. 0961/3695709 - 10 Salvatore Rotundo email rotundo@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	L'ufficio è aperto Lunedì, Martedì, giovedì e Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e nelle ore pomeridiane Martedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle
Modulistica	https://unicz.esse3.cineca.it/Home.do
Maggiori informazione (link utili)	http://farmacia.unicz.it/corso_studio/farmacia http://farmacia.unicz.it/corso_studio/scienze_tecnologie_cosmetiche

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorno di e orari di apertura al pubblico	N. giorni	4su/5
Tempestività	Tempo intercorrente tra il momento dell'accesso al sistema informatico al momento della stampa del modulo domanda.	N. giorni	Tempo reale
Trasparenza	Indicatori dei contatti al servizio.	n.° contatti	Almeno 3 contatti.
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute.	percentuale pratiche perfezionate/n. Pratiche totali.	100%

SCUOLA DI MEDICINA E CHIRURGIA

responsabilità nell'ambito delle attività a supporto dell'organizzazione didattica
SIG.RA ROSA CARLA CARTAGINESE

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Scuola di Medicina e Chirurgia.	Ufficio didattico	Gestione offerta formativa	Progettazione, revisione e verifica della sostenibilità dell'offerta formativa		x	x	x

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Scuola di Medicina e Chirurgia
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio didattico Scuola di Medicina e Chirurgia
Denominazione del servizio	Gestione offerta formativa
Principali caratteristiche del servizio	La Scuola di Medicina e Chirurgia partecipa al processo di progettazione e revisione dei corsi di studio. Propone e fornisce pareri agli organismi competenti circa l'attivazione o la soppressione dei Corsi di Studio. In collaborazione con gli organi di Ateneo, partecipa ai processi di predisposizione annuale della programmazione didattica e ne gestisce l'erogazione attraverso gli insegnamenti didattici dei Suoi Corsi di Studio. Coordina e razionalizza le attività didattiche, definendo modalità, termini e regole di erogazione, attraverso anche la definizione dei regolamenti didattici dei singoli CdS.
Destinatari	Studenti, coordinatori CdS, docenti, di ruolo e a contratto, personale Segreteria Studenti, Uffici Amministrazione Centrale, Organi d'Ateneo, stakeholders esterni.
Responsabile	responsabilità nell'ambito delle attività a supporto dell'organizzazione didattica Sig.ra Rosa Carla Cartagine

A chi/dove/come rivolgersi	Scuola di Medicina e Chirurgia Ufficio Didattico Campus Universitario “Salvatore Venuta” – Germaneto Corpo H 4° livello 0961/3694200 0961/3694364-65 0961/3694292 scuolamedicinachirurgia@unicz.it didatticascuolamedicina@unicz.it didatticaprofessionisanitarie@unicz.it didatticaingegneria@unicz.it infermieristica@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Gli uffici restano aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00
Modulistica	https://medicina.unicz.it/
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta	N. giorni	7-30 gg
Trasparenza	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area tra cui: Piano di Studi, Offerta didattica erogata, Regolamenti Didattici.	N. informazioni	Almeno n. 3
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Scuola di Medicina e Chirurgia.	Ufficio didattico	Mobilità studenti per studio	Gestione procedure di mobilità studenti in entrata e/o in uscita e supporto alle attività di internazionalizzazione		x	x	x

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Scuola di Medicina e Chirurgia
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio didattico Scuola di Medicina e Chirurgia
Denominazione del servizio	Gestione offerta formativa
Principali caratteristiche del servizio	La Scuola di Medicina e Chirurgia fornisce informazioni e gestisce le procedure amministrative per la mobilità degli studenti, che intendano trasferirsi presso i Corsi di Studio di area medica dell'Ateneo di Catanzaro. Gestisce, una volta emessi i bandi, il processo di raccolta e di selezione delle candidature, e tramite apposite commissioni la valutazione e gli esiti delle stesse, valutando altresì le carriere pregresse. Fornisce informazioni e supporto sui servizi di natura didattica. Inoltre, supporta l'internazionalizzazione delle attività Erasmus degli studenti nella fase della valutazione delle attività svolte presso l'Ateneo ospitante e le relative convalide sulla carriera.
Destinatari	Studenti, docenti, di ruolo e a contratto, personale Segreteria Studenti, Uffici Amministrazione Centrale, stakeholders esterni.
Responsabile	responsabilità nell'ambito delle attività a supporto dell'organizzazione didattica Sig.ra Rosa Carla Cartaginese
A chi/dove/come rivolgersi	Scuola di Medicina e Chirurgia Ufficio Didattico Campus Universitario "Salvatore Venuta" – Germaneto Corpo H 4° livello 0961/3694200 0961/3694364-65 0961/3694292 scuolamedicinachirurgia@unicz.it didatticascuolamedicina@unicz.it didatticaprofessionisanitarie@unicz.it didatticaingegneria@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Gli uffici restano aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00
Modulistica	https://medicina.unicz.it/

Maggiori informazioni (link utili)	Non presente		
			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo erogazione del servizio	N. giorni	7-30 gg
Trasparenza	Frequenza degli aggiornamenti	N. aggiornamento	7-30 gg
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

Area erogante	Servizio erogato	Utenza					
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Scuola di Medicina e Chirurgia.	Ufficio didattico	Gestione offerta formativa corsi di nuova attivazione	Progettazione e inserimento dati dell'offerta formativa dei corsi di nuova attivazione.		x	x	x

Area erogante	Scuola di Medicina e Chirurgia
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio didattico Scuola di Medicina e Chirurgia
Denominazione del servizio	Gestione offerta formativa
Principali caratteristiche del servizio	La Scuola di Medicina e Chirurgia partecipa al processo di progettazione dei corsi di studio. Propone e fornisce pareri agli organismi competenti e ai docenti incaricati circa l'attivazione e la compilazione dell'offerta formativa dei Corsi di Studio di nuova attivazione. Inserisce i dati relativi all'offerta formativa programmata nelle banche dati dei siti MUR-CINECA.
Destinatari	Docenti incaricati per l'attivazione del CdS, personale Segreterie Studenti, Uffici Amministrazione Centrale, Organi d'Ateneo, studenti, stakeholders esterni.
Responsabile	responsabilità nell'ambito delle attività a supporto dell'organizzazione didattica Sig.ra Rosa Carla Cartaginese
A chi/dove/come rivolgersi	Scuola di Medicina e Chirurgia Ufficio Didattico Campus Universitario "Salvatore Venuta" – Germaneto Corpo H 4° livello 0961/3694200 0961/3694364-4365-4193 scuolamedicinachirurgia@unicz.it didatticaprofessionisanitarie@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Gli uffici restano aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Canali di comunicazione tra cui Telefono, Web, Posta elettronica	N. canali	Almeno 3
Tempestività	Tempo di risposta al servizio	N° giorni	30-45 gg Per ciascuna fase prevista dal cronoprogramma di Ateneo

Trasparenza	informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area tra cui: Piano di Studi, Offerta didattica programmata, Regolamenti Didattici	N. di informazioni	Almeno n. 3.
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

STRUTTURA: CIS SERVIZI VETERINARI PER LA SALUTE UMANA E ANIMALE

Responsabile procedimenti amministrativi

DOTT. MAURIZIO PUTRONE

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri	docenti	studenti	esterni
CIS-Vet SUA (Servizi Veterinari per la Salute Umana ed Animale)	Forniture beni e servizi	Supporto e Valutazione e dei progetti di ricerca		X		X

SCHEDE DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura CIS "Servizi Veterinari per la Salute Umana e Animale"
Ufficio/i responsabile/i	Organismo Preposto al Benessere Animale (OPBA)
Denominazione del servizio	Supporto e Valutazione dei progetti di ricerca
Principali caratteristiche del servizio	Supporto ai Responsabili dei Progetti di Ricerca per la stesura, verifica e invio dei progetti di ricerca tramite piattaforma elettronica al Ministero della Salute per la richiesta di autorizzazione. Esprime pareri motivati sui progetti di ricerca e sulle eventuali successive modifiche. Applicazione di quanto previsto dal Decreto Ministeriale 05 agosto 2021 e dal Decreto Direttoriale del 18 marzo 2023.
Destinatari	Docenti, Ricercatori, Altri Atenei o Istituti di ricerca
Responsabile	Presidente OPBA: Prof. Domenico Britti
A chi/dove/come rivolgersi	Dott.ssa Anna Procopio presso gli uffici del CIS-VetSUA, Livello VI. Edificio Bioscienze. Tel. 0961 3694167 e-mail: opba.umg@unicz.it - Pec: cis-svsua@cert.unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Venerdì: 09:00 - 13:00 - Martedì e Giovedì: 15:00 - 16:00
Modulistica	Richiedere tramite mail opba.umg@unicz.it , o sito del Ministero della Salute
Maggiori informazione (link utili)	http://www.salute.gov.it/portale/ministro/p4_8_0.jsp?lingua=italiano&label=servizionline&idMat=SA&idAmb=PA&idSrv=SPE&flag=P#moduli

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio	N. giorni	3 giorni
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni (mail Istituzionale, pec)	N. Informazioni	2
Efficacia	Conformità servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche completate	95%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri	docenti	studenti	esterni
CIS-Vet SUA (Servizi Veterinari per la Salute Umana ed Animale)	Acquisto forniture beni e servizi	Evasione richiesta ordine di acquisizioni e forniture e servizi		X		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Struttura CIS “Servizi Veterinari per la Salute Umana e Animale”
Ufficio/i responsabile/i	Responsabile procedimenti amministrativi: Dott. Maurizio Putrone
Denominazione del servizio	Evasione richieste ordini acquisizione forniture beni e servizi

Principali caratteristiche del servizio	Il servizio parte dalla richiesta di acquisto di beni
Destinatari	Personale docenti
Responsabile	Responsabile del CIS-VetSUA: Prof. Domenico Britti Responsabile procedimenti amministrativi: Dott. Maurizio Putrone Tel. 0961 3696052 E-mail: puma@unicz.it; Pec: cis-svsua@cert.unicz.it
A chi/dove/come rivolgersi	Le richieste di acquisto vanno consegnate alla Dott.ssa Anna Procopio presso gli uffici del CIS-VetSUA 6° liv. Ed. Bioscienze Tel.: 0961-3694167 e-mail: a.procopio@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Da Lunedì a Venerdì tutte le mattine dalle 8.30 alle 13.30 Martedì e Giovedì anche i pomeriggi dalle 14.30 alle 17.00
Modulistica	Non Presente
Maggiori informazione (link utili)	Non presente

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio rispetto al momento dell'inoltro della richiesta	N. giorni	5 gg.
Trasparenza	Indicazione dei contatti del servizio di riferimento	N. contatti	Almeno 2 contatti
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	95%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA, ECONOMIA E SOCIOLOGIA

Responsabile ad interim il Direttore Generale – Dott. Roberto Sigilli

Area erogante		Servizio erogato			Utenza	
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Ufficio didattico Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia	Supporto Didattica in entrata e itinere	Orientamento in entrata e in itinere per nuovi iscritti ai corsi di studio del Dipartimento			X	

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia anche con funzioni di Scuola
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio didattico di tutti i Corsi di Laurea afferenti
Denominazione del servizio	Supporto didattica in entrata e itinere
Principali caratteristiche del servizio	L'Ufficio didattico ha il compito di supportare e informare gli studenti dei corsi di Laurea afferenti al Dipartimento dalla immatricolazione fino alla seduta di laurea, attraverso il contatto diretto al front office, le utenze telefoniche e la posta elettronica. I servizi offerti sono: Orientamento in entrata per potenziali nuovi iscritti ai corsi di studio del Dipartimento; Orientamento in itinere per supporto redazione piani di studio;
Destinatari	Studenti iscritti a tutti i Corsi di Laurea afferenti al Dipartimento
Responsabile	Responsabile amministrativo: Dott.ssa Maria Assisi
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Didattico dei CdL Area Giuridico-Economica presso l'Edificio dell'Area Giuridico-Economica, Lato Est - Livello 0 e Livello 2. Campus Universitario "S. Venuta", Località Germaneto; Per il corso di Sociologia: via degli Eroi, Catanzaro Tel. 0961/3694918-4983-4985-4986, 5681 Segreteria Amministrativa tel. 0961 3694918 Ufficio Didattico, email dida.giur@unicz.it ; Debora Marzano (marzano@unicz.it), Rocco Bongarzone (bongarzone@unicz.it). Per Sociologia , Vanessa De Francesco, Sociologia@unicz.it , Via Scesa degli Eroi, Catanzaro, tel. 0961 3695681
Giorni e orari di apertura degli uffici	L'ufficio Didattico è aperto tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17,00.
Modulistica	Collegarsi al link: https://unicz.esse3.cineca.it/Home.do

Maggiori informazione (link utili)	http://www.diges.unicz.it ; https://www.facebook.com/DigesUnicz ; https://web.unicz.it ; https://www.youtube.com/Ufficio%20Didattico%20Diges%20-%20Unicz
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta ed esecuzione del servizio di orientamento in entrata	N. giorni	1 giorno lavorativo
Trasparenza	Contatti al servizio	N° contatti	Almeno tre contatti di cui uno individuato nella segreteria amministrativa, uno individuato nell'ufficio didattico del CdL Area Giuridico-Economica, uno individuato per il Corso di Sociologia.
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle richieste di orientamento in entrata e itinere evase sul totale delle richieste pervenute	100%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Ufficio didattico Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia	Supporto didattico ai PP.DD. per l'iscrizione con l'iniziativa "PA 110 e lode"	Incentivazione all'accesso dell'istruzione terziaria per i dipendenti pubblici.	X			X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia anche con funzioni di Scuola
Ufficio/i responsabile/i	Ufficio didattico di tutti i Corsi di Laurea afferenti
Denominazione del servizio	Supporto didattico agli studenti in entrata “PA 110 e lode”
Principali caratteristiche del servizio	L’Ufficio didattico ha il compito di supportare e informare gli studenti che intendono aderire all’iniziativa “PA 110 e lode” attraverso la piattaforma e-learning nella quale viene inserito tempestivamente il materiale informativo e la cura delle attività didattiche al fine di agevolare la fruizione dei contenuti.
Destinatari	Dipendenti pubblici
Responsabile	Responsabile amministrativo: Dott.ssa Maria Assisi
A chi/dove/come rivolgersi	Ufficio Didattico dei CdL Area Giuridico-Economica presso l’Edificio dell’Area Giuridico-Economica, Lato Est - Livello 0 e Livello 2. Campus Universitario “S. Venuta”, Località Germaneto; Per il corso di Sociologia: via degli Eroi, Catanzaro Tel. 0961/3694918-4983-4985-4986, 5681. Segreteria amministrativa tel. 0961 3694918 Ufficio Didattico, e-mail didagjur@unicz.it ; Debora Marzano marzano@unicz.it ; Rocco Bongarzone bongarzone@unicz.it ; Chiara Matacera chiara.matacera@unicz.it ; Saverio Mirijello saverio.mirijello@unicz.it Per il corso di Sociologia Vanessa De Francesco sociologia@unicz.it , Via Scesa degli Eroi, Catanzaro, tel. 0961 3695681
Giorni e orari di apertura degli uffici	L’ufficio Didattico è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dal lunedì al giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore
Modulistica	Collegarsi al link: https://unicz.esse3.cineca.it/Home.do
Maggiori informazione (link utili)	http://www.diges.unicz.it/web/

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi/5
Tempestività	Tempo di risposta a richieste inoltrate tramite ticket	N. Giorni	1 giorno lavorativo
Trasparenza	Indicazione dei contatti del Servizio di riferimento	N° contatti	Almeno tre contatti.
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale delle richieste evase sul totale delle richieste pervenute	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altrimcontratti	docenti	studenti	esterni
Segreteria amministrativa del Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia		Servizio per Attività per conto terzi	Gestione amministrativo/contabile per attività conto terzi				X

SCHEDA DI SERVIZIO

Area erogante	Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia
Ufficio/i responsabile/i	Segreteria amministrativa del Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia
Denominazione del servizio	Attività Per Conto Terzi
Principali caratteristiche del servizio	<p>Il servizio si articola in varie fasi:</p> <p>gli uffici amministrativi del Dipartimento ricevono la bozza dell'accordo o della convenzione su proposta del docente che ne assume la responsabilità scientifica;</p> <p>il personale addetto dell'area dipartimentale si occupa della revisione della convenzione;</p> <p>definita la bozza di accordo si passa alla fase della sottoscrizione dopo aver definito il piano finanziario;</p> <p>il consiglio di dipartimento delibera l'approvazione della convenzione;</p> <p>gli uffici amministrativi provvedono poi all'emissione delle relative fatture per l'incasso dell'importo previsto dallo svolgimento dell'attività;</p> <p>infine, si provvede alla rendicontazione finale delle attività e delle spese sostenute.</p>
Destinatari	Soggetti esterni – Consorzi – Società private – Comuni – Enti pubblici
Responsabile	Dott.ssa Maria Assisi
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici Amministrativi del Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia m.assisi@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30

Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/admin/uploads/2019/10/regolamento-conto-terzi.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. giorni	45 gg
Trasparenza	Pubblicazione convenzioni sottoscritte nella pagina web dell'area	N. informazioni	
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente	Percentuale pratiche perfezionate	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

**STRUTTURA DI GESTIONE DEI DIPARTIMENTI DI AREA BIOMEDICO-FARMACOLOGICA
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT. GIUSEPPE CERAVOLO**

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Struttura di gestione dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica		Servizio per Attività per conto terzi e relativo tariffario	Revisione contratti per studi di sperimentazione clinica e valutazione tariffario. degli studi clinici				X

SCHEDA DI SERVIZIO

Area erogante	Struttura di gestione dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica
Ufficio/i responsabile/i	Uffici Amministrativi Dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica
Denominazione del servizio	Attività Per Conto Terzi e Relativo Tariffario
Principali caratteristiche del servizio	I Dipartimenti di Area Biomedico-Farmacologica Offrono agli Utenti Esterni il Servizio di Conduzione delle Sperimentazioni Cliniche su Farmaci Sperimentali
Destinatari	Case Farmaceutiche
Responsabile	Dott. Giuseppe Ceravolo
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici Amministrativi Dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica Gceravolo@Unicz.It - Giuseppe.Donato@Unicz.It - A.Fiorentino@Unicz.It - Rnada@Unicz.It -
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/uploads/2018/10/regolamento-conto-terzi-da-pubblicare.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	N 5 giorni apertura al pubblico/n. 5 giorni lavorativi a settimana
Tempestività	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. giorni	45 gg lavorativi
Trasparenza	Pubblicazione informazioni dei contratti conto terzi nella pagina web dell'area	N. di informazioni	Almeno 1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

MODALITA' RECLAMI

L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio

**STRUTTURA DI GESTIONE DEI DIPARTIMENTI DI AREA BIOMEDICO-FARMACOLOGICA
RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA E GESTIONALE
DOTT. GIUSEPPE CERAVOLO**

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
Area erogante		Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	Studenti	Esterni
Struttura di gestione dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica		Servizio per Attività per conto terzi e relativo tariffario	Approvazione contratti e gestione amministrativa-contabile relative alle varie attività degli studi clinici				X

SCHEDA DI SERVIZIO

Area erogante	Struttura di gestione dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica
Ufficio/i responsabile/i	Uffici Amministrativi Dei Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica
Denominazione del servizio	Attività per conto terzi e relativo tariffario
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio si articola in varie fasi: ricezione da parte delle case farmaceutiche o dalle c.r.o. (agenzie di servizi) della bozza di contratto; il personale addetto dell'area dipartimentale si occupa della revisione del contratto con la partecipazione del p.i. (principal investigator docente dell'ateneo); definita la bozza di contratto si passa alla fase della stipula dopo aver definito il piano finanziario; deliberazione in consiglio di dipartimento del contratto di sperimentazione clinica; fase gestionale dello studio; emissione delle relative fatture; conclusione dello studio sperimentale.
Destinatari	case farmaceutiche
Responsabile	Dott. Giuseppe Ceravolo
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico-farmacologica gceravolo@unicz.it - giuseppe.donato@unicz.it - a.fiorentino@unicz.it - rnada@unicz.it -

Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30
Modulistica	Non presente
Maggiori informazione (link utili)	http://web.unicz.it/uploads/2018/10/regolamento-conto-terzi-da-pubblicare.pdf

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo necessario per l'erogazione del servizio	N. giorni	45 gg
Trasparenza	informazioni dei contratti pubblicate sulla pagina web dell'area (Sito Web Di Ateneo – Sezione Contratti)	N. di informazioni pubblicate	1
Efficacia	Conformità del servizio erogato rispetto al numero di richieste pervenute	Percentuale pratiche perfezionate rispetto a quelle totali	100%

Area erogante		Servizio erogato		Utenza			
		Procedimento Amministrativo		PTA e altri contratti	docenti	studenti	Esterni
Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica		Rimborso missioni personale docente, tecnico-amministrativo e dottorandi-specializzandi	Procedimento amministrativo per i rimborsi delle missioni al personale docente, tecnico-amministrativo e dottorandi-specializzandi nei Dipartimenti	X	X	X	

SCHEMA DEL SERVIZIO

Area erogante	Dipartimenti di area biomedico-farmacologica
Ufficio/i responsabile/i	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico-farmacologica
Denominazione del servizio	Procedura di rimborso missioni personale docente, tecnico-amministrativo e dottorandi-specializzandi
Principali caratteristiche del servizio	I dipartimenti di area biomedico-farmacologica offrono ai docenti, al personale tecnico-amministrativo – specializzandi/dottorandi il supporto al rimborso delle spese di missione nei dipartimenti
Destinatari	Docenti – personale tecnico-amministrativo – specializzandi/dottorandi
Responsabile	Dott. Giuseppe Ceravolo
A chi/dove/come rivolgersi	uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico-farmacologica gceravolo@unicz.it - a.fiorentino@unicz.it - rnada@unicz.it – g.quattrone@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30
Modulistica	presente nel sito di ateneo: https://web.unicz.it/it/
Maggiori informazione (link utili)	https://web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	tempo massimo di erogazione del servizio	N. giorni	30 giorni
Trasparenza	modalità di diffusione delle informazioni sul sito web tra cui posta elettronica, pec e numero di telefono del referente del servizio	N. di informazione	almeno 3

Efficacia	rispondenza del servizio erogato	percentuale di pratiche eseguite rispetto al totale delle richieste pervenute	100%
------------------	----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica	digitalizzazione dei servizi amministrativi	digitalizzazione degli ordinativi di pagamento ai fornitori e di incasso	X	X		X

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Dipartimenti di area biomedico-farmacologica
Ufficio/i responsabile/i	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico-farmacologica
Denominazione del servizio	procedimento di dematerializzazione degli atti amministrativi
Principali caratteristiche del servizio	I dipartimenti di area biomedico-farmacologica procedendo alla dematerializzazione degli atti amministrativi riducono, anche, la tempistica degli ordinativi di pagamento ai fornitori
Destinatari	Docenti – personale tecnico-amministrativo – utenti esterni
Responsabile	Dott. Giuseppe Ceravolo
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico-farmacologica gceravolo@unicz.it - a.fiorentino@unicz.it - rnada@unicz.it –
Giorni e orari di apertura degli uffici	tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 16: alle 17:15
Modulistica	
Maggiori informazione (link utili)	
	target

Dimensioni della qualità	indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	accesso al servizio tramite web/posta elettronica	N. giorni in cui il canale di accesso al servizio è attivo	5 giorni lavorativi
Tempestività	tempo massimo di erogazione del servizio	N. giorni	massimo 20 giorni
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni pubblicate sul sito web del dipartimento riguardanti: principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto	N. di informazioni	almeno 4
Efficacia	rispondenza del servizio erogato	percentuale di pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%

Area erogante	Servizio erogato		Utenza			
Area erogante	Procedimento Amministrativo	Servizio	PTA e altri contratti	docenti	studenti	esterni
Dipartimenti Di Area Biomedico-Farmacologica	Parei ex art. 53/165 e – Art. 6, comma 10, Legge 240/2010	Ricerca pareri attività extralavorativa		X		

SCHEDA DEL SERVIZIO

Area erogante	Dipartimenti di area biomedico-farmacologica
Ufficio/i responsabile/i	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area Biomedico- Farmacologica
Denominazione del servizio	Comunicazione relativa alle libere attività dei docenti – art. 6, comma 10, legge 240/2010
Principali caratteristiche del servizio	Ricerca pareri attività extralavorativa docenti e ricercatori
Destinatari	Docenti
Responsabile	Dott. Giuseppe Ceravolo
A chi/dove/come rivolgersi	Uffici amministrativi dei dipartimenti di area biomedico- farmacologica gceravolo@unicz.it –francesca.guzzi@unicz.it– rnada@unicz.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Tutti i giorni dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 16: alle 17:15
Modulistica	https://web.unicz.it/it/page/modulistica-uso-interno
Maggiori informazione (link utili)	

			Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	
Accessibilità	Giorni e orari di apertura al pubblico	N. giorni	5 giorni lavorativi
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	N. giorni	Massimo 20 GIORNI
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni riguardanti: principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto	N. di informazioni	Almeno 4
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato con la richiesta dell'utente	Percentuale di pratiche perfezionate rispetto alle pratiche totali	100%