



**UNIVERSITÀ
DI FOGGIA**



CARTA DEI SERVIZI DELL'UNIVERSITA' DI FOGGIA

Versione approvata nella seduta del CdA del 28/02/2018

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Foggia.

Indice	p. 2
Cos'è la Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Foggia.	p. 4
Organi di Ateneo.	p. 5
Elenco delle strutture che forniscono, in prevalenza, servizi al pubblico.	
Area Affari negoziali	
1. Servizio Appalti di forniture e servizi e lavori	p. 8
2. Servizio Appalti lavori pubblici	p. 10
Area Didattica e Alta Formazione	
1. Servizio Alta Formazione	p. 12
Area Didattica, Segreteria studenti e processi AVA del Dipartimento di Economia	
1. Servizio Segreteria Didattica del Dipartimento di Economia	p. 14
2. Servizio Segreteria Studenti del Dipartimento di Economia	p. 17
Area Didattica, Segreteria Studenti e processi AVA del Dipartimento di Giurisprudenza	
1. Servizio Segreteria Didattica del Dipartimento di Giurisprudenza	p. 19
2. Servizio Segreteria Studenti del Dipartimento di Giurisprudenza	p. 21
Area Didattica, Segreteria Studenti e processi AVA della Facoltà di Medicina	
1. Servizio Didattica Facoltà di Medicina	p. 23
2. Servizio Segreteria Studenti Facoltà di Medicina	p. 25
Area Didattica, Segreteria Studenti e processi AVA del Dipartimento di Scienze agrarie, degli alimenti e dell'ambiente	
1. Servizio Didattica del Dipartimento di Scienze agrarie, degli alimenti e dell'ambiente	p. 28
2. Servizio Segreteria Studenti del Dipartimento di Scienze agrarie, degli alimenti e dell'ambiente	p. 30
Area Didattica, Segreteria Studenti e processi AVA del Dipartimento degli Studi umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della formazione	
1. Servizio Didattica del Dipartimento degli Studi umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della formazione	p. 32
2. Servizio Segreteria Studenti del Dipartimento degli Studi umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della formazione	p. 34

Area Elaborazione Dati, supporto alle decisioni e Coordinamento dei Poli informatici di Dipartimento

1. Servizio Coordinamento Poli informatici p. 36
2. Servizio Elaborazione Dati e supporto alle decisioni p. 38
3. Servizio Gestione procedure Studenti e rapporti con le Segreterie p. 40

Area Orientamento e Placement

1. Servizio Orientamento e Tutorato p. 42
2. Servizio Placement e Tirocini extracurriculari p. 44

Area Rapporti istituzionali, Relazioni esterne e Ufficio stampa

1. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) p. 46
2. Unità Web, relazioni esterne, eventi, convenzioni e multimedialità p. 49

Area Risorse umane

1. Servizio Reclutamento e gestione personale docente p. 51
2. Servizio Reclutamento e gestione personale tecnico – amministrativo p. 53

Area Servizi agli Studenti, servizi sportivi, disabilità e C.L.A.

1. Servizio Diritto allo Studio, Servizi sportivi e Disabilità p. 55
2. Servizio dell'unità Centro Linguistico di Ateneo (C.L.A.) p. 58

Area Sistema Bibliotecario

1. Servizio Biblioteche di Area economico – giuridica p. 61
2. Servizio Biblioteche di Area scientifica p. 63
3. Servizio Biblioteche di Area umanistica p. 66

Staff del Direttore Generale

1. Servizio dell'Unità Protocollo e gestione documentale p. 68

Staff Del Rettore e del Direttore Generale

1. Servizio Relazioni internazionali – ERASMUS p. 70
2. Servizio Terza Missione e partecipazioni p. 72

Come presentare un reclamo o fare una segnalazione.

1. Modulo per presentare un reclamo p. 78
2. Modulo per fare una segnalazione p. 80

Cos'è la Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Foggia.

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Foggia nasce con la finalità di individuare il livello qualitativo ottimale dei servizi da garantire agli utenti. Nel caratterizzare la qualità dei servizi, il documento parte dal dettato costituzionale non solo riguardo all'imparzialità e al buon andamento (art.

97 Cost.) dell'attività amministrativa, principi - guida che l'Università ha sempre perseguito come obiettivo finale, ma anche in relazione al principio fondamentale espresso dalla cd. 'uguaglianza sostanziale' (art. 3, comma 2 Cost.); e quindi, se è compito dello Stato rimuovere gli ostacoli che impediscono di raggiungere appieno l'uguaglianza sostanziale di tutti i cittadini, l'attività amministrativa del nostro Ateneo si informa e tende strenuamente a questo fine ultimo.

Nella redazione della Carta dei Servizi, di conseguenza, l'Università ha posto particolare attenzione ai destinatari della propria attività amministrativa e quindi agli studenti e alle loro famiglie, senza però trascurare le altre categorie di cittadini, sia come singoli che come associati, che quotidianamente entrano in contatto con l'Ateneo.

Attraverso questo strumento, l'Università di Foggia manifesta il proprio impegno a fornire all'utenza informazioni chiare, accessibili e complete, favorendo anche, in tal modo, la conoscenza dei propri servizi e gli standard qualitativi degli stessi nell'ottica - irrinunciabile - del riconoscimento di diritti specifici al cittadino - utente. Gli obblighi di legge vengono adempiuti nei termini stabiliti dalla norma.

Come enunciato altresì nelle linee guida della propria Carta dei Servizi (consultabili on-line al link https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/03-12_014/carta_dei_servizi_linee_guida.pdf), infine, l'Amministrazione universitaria " si impegna a monitorare il servizio reso rispetto agli standard prefissati, attraverso indagini sulla soddisfazione" degli utenti "e una corretta gestione dei reclami, al fine di migliorarne la qualità".

La Carta dei Servizi è pertanto uno strumento prezioso non solo per gli utenti dell'Ateneo che, grazie ad essa, sono messi in grado di conoscerne l'attività amministrativa ed anche, entro certi limiti, di contribuirvi e di contribuire a rendere l'amministrazione sempre più efficiente e trasparente, ma anche per l'organizzazione stessa che può così correggere la propria azione ed orientarla, nel rispetto dei principi costituzionali enunciati *supra* e della normativa vigente, verso una sempre maggiore soddisfazione dei cittadini - utenti.

Organi di Ateneo

Rettore



Il Rettore rappresenta l'Università e svolge le funzioni di indirizzo, di iniziativa e di coordinamento delle attività scientifiche e didattiche nel rispetto dello statuto. È responsabile del perseguimento delle finalità dell'università secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito. È garante della libertà di ricerca e di insegnamento.

Il Rettore è nominato con decreto ministeriale e dura in carica per un unico mandato di sei anni non rinnovabile.

Il Rettore dell'Università degli Studi di Foggia è il prof. Maurizio Ricci.

Prorettori



Il Rettore designa un prorettore vicario. Il prorettore vicario sostituisce il rettore in ogni sua funzione in caso di assenza o impedimento ed esercita le funzioni delegategli con decreto rettorale.

Il Rettore dell'Università di Foggia ha designato 2 Prorettori: la prof.ssa Milena Grazia Rita Sinigaglia e il Prof. Giovanni Cipriani.

Direttore Generale



Al Direttore Generale è attribuita, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione, la complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'ateneo. Il Direttore Generale svolge, inoltre, in quanto compatibili, i compiti di cui all'articolo 16 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165.

Il Direttore Generale dell'Università degli Studi di Foggia è la dott.ssa Teresa Romei.

Senato Accademico

Il Senato Accademico è il luogo delle rappresentanze di tutte le componenti, le istanze e le diverse aree scientifico-didattico-culturali della comunità accademica; esprime gli orientamenti della politica accademica e ne verifica il conseguimento, svolgendo un ruolo propulsivo, consultivo e di controllo politico-istituzionale; in particolare, formula proposte e pareri per la programmazione, la didattica, la ricerca, i servizi agli studenti; svolge funzioni di coordinamento e di raccordo con i dipartimenti e le strutture interdipartimentali eventualmente costituite; assume l'iniziativa per la mozione di sfiducia al rettore; approva i regolamenti di ateneo rientranti nell'ambito delle proprie competenze, nonché i regolamenti delle strutture didattiche e di ricerca; verifica la sussistenza dei requisiti soggettivi per i candidati interni ed esterni alla carica di consigliere di amministrazione e seleziona le candidature; decide sulle violazioni del codice etico; promuove la cooperazione con altre università e istituzioni culturali di ricerca nazionali e internazionali; assicura il costante collegamento con le istituzioni e le forze sociali e produttive.

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Foggia è composto da 24 componenti, compreso il Magnifico Rettore, 16 docenti; 5 studenti e 3 tecnici amministrativi.

Alle riunioni partecipano con voto consultivo, il Prorettore vicario, il Presidente del Nucleo di Valutazione di Ateneo o un suo delegato componente del Nucleo, il Direttore Generale, il Direttore del Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione svolge la funzione di indirizzo strategico, di programmazione finanziaria e del personale e di vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività, attuando gli orientamenti della politica accademica indicati dal Senato Accademico.

Il Consiglio di Amministrazione dell'Università degli Studi di Foggia è composto da 6 docenti, compreso il Magnifico Rettore, 2 componenti non appartenenti ai ruoli dell'Ateneo e 2 studenti. Alle riunioni partecipano con voto consultivo, il pro-rettore, il Direttore Generale, il Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti o un suo delegato componente del Collegio dei Revisori, un tecnico amministrativo.

Collegio dei revisori dei conti

Il Collegio dei revisori dei conti è l'organo di controllo della gestione finanziaria, contabile e patrimoniale dell'università. Esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione contabile e finanziaria, redigendo apposita relazione che accompagna la proposta di deliberazione del conto consuntivo.

Il Collegio dei revisori dei conti è composto da tre membri effettivi e da due supplenti, di cui: un membro effettivo, scelto tra i magistrati amministrativi e contabili e gli avvocati dello stato; un membro effettivo e uno supplente designati dal ministero dell'economia e delle finanze; un membro effettivo e uno supplente scelti dal ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca tra dirigenti e funzionari del ministero stesso.

Nucleo di valutazione di ateneo

Il nucleo di valutazione di ateneo verifica la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti; l'attività di ricerca svolta dai dipartimenti e la congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento.

Il nucleo di valutazione di ateneo è composto da cinque membri, di cui un docente, tre soggetti di elevata qualificazione professionale, esperti in materia di valutazione, esterni all'ateneo e che, in ogni caso, non intrattengano con l'università degli studi di Foggia rapporti formali di lavoro o di collaborazione e uno studente.

Direttori di Dipartimento

Il Direttore, secondo lo Statuto dell'Università di Foggia, rappresenta il Dipartimento ed è responsabile della sua conduzione in conformità agli indirizzi e alle determinazioni del consiglio di Dipartimento, di cui attua le deliberazioni". Il Direttore dura in carica quattro anni.

L'Università di Foggia è costituita da 6 Dipartimenti.

Il Dipartimento di Economia è rappresentato dal Prof. Francesco Contò.

Il Dipartimento di Giurisprudenza è rappresentato dalla Prof.ssa Donatella Curtotti.

Il Dipartimento di Medicina clinica e sperimentale è rappresentato dal Prof. Lorenzo Lomuzio.

Il Dipartimento di Scienze mediche e chirurgiche è rappresentato dalla Prof.ssa Maria Pia Foschino.

La Struttura di Raccordo dei Dipartimenti di Area Medica è diretta dal Prof. Nicola Delle Noci.

Il Dipartimento di Scienze agrarie, degli alimenti e dell'ambiente è rappresentato dal Prof. Agostino Sevi.

Il Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione è rappresentato dal Prof. Marcello Marin.

Difensore degli studenti

Il Difensore degli studenti opera al fine di garantire la tutela effettiva dei diritti degli studenti.

Il Difensore valuta le istanze degli studenti e, per garantire l'imparzialità e la trasparenza delle attività dell'Università, decide in merito, assicurando comunque la riservatezza delle informazioni acquisite. Il Difensore dura in carica quattro anni; l'ufficio è gratuito.

Con Decreto del Rettore n. 8286 - II/17 Rep. N. 352/2017 del 23 marzo 2017 la prof.ssa Maria Aida Tatiana Episcopo è stata nominata Difensore degli studenti dell'Università di Foggia per il quadriennio accademico 2017/2021.

E-mail difensorestudenti@unifg.it. Il Difensore degli studenti riceve il martedì dalle 10 alle 13, previo appuntamento, al V piano del Palazzo Ateneo (in via Gramsci, 89 a Foggia).

SERVIZIO APPALTI LAVORI PUBBLICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il servizio è volto alla gestione complessiva delle procedure per le gare di appalto di lavori pubblici e per offrire supporto agli operatori economici interessati alle gare stesse.

ATTIVITA'

Gestione delle procedure di gara per la realizzazione di opere e/o all'esecuzione di lavori dalla fase delle delibere di approvazione dei progetti a quella di stipula del contratto

Gestione delle procedure di gara relative a servizi di manutenzione degli immobili, dalla fase delle delibere di approvazione dei progetti a quella di stipula del contratto

Gestione degli affidamenti di appalti specifici per lavori e servizi di manutenzione discendenti da accordi quadro/convenzioni dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

Procedure di stipula del contratto con scrittura privata/emissione dell'ordine

Inserimento dei contratti passivi e ordini in UGOV

Gestione contabile in UGOV del contratto passivo e/o dell'ordine di lavori, richiesta di contabilizzazione della spesa sulla voce COAN di riferimento, accettazione della fatturazione elettronica passiva e note di credito con generazione del relativo DG e/o DCE, trasmissione al pagamento della fattura con i relativi documenti per la regolare esecuzione o certificato di collaudo

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, operatori economici, enti pubblici e privati

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Mariangela Tudisco

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:

Via Gramsci 89-91 – Palazzo Ateneo – 3° Piano - 71122 Foggia

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.00; martedì e giovedì 15.30 – 16.30

Email: mariangela.tudisco@unifg.it

Telefono: 0881-338347

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Tutte le richieste vengono evase in 30 giorni dall'avvio del procedimento oppure in 180 giorni dal termine di conclusione del procedimenti di gara
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
DOVE REPERIRE LE INFORMAZIONI E LINK UTILI	www.unifg.it https://www.unifg.it/ateneo/normativa/amministrazione-trasparente
RECLAMI E SUGGERIMENTI	L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (mariangela.tudisco@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione

SERVIZIO APPALTI DI FORNITURE E SERVIZI E LAVORI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il servizio è volto alla gestione complessiva delle procedure per le gare di appalto di servizi, forniture, lavori e per offrire supporto agli operatori economici interessati alle gare stesse.

ATTIVITA'

Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

Gestione degli affidamenti di appalti specifici relativi a servizi e forniture discendenti da accordi quadro/convenzioni dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

Gestione delle procedure di dismissione di beni con vendite all'asta e/o trattative private dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

Gestione delle procedure di concessione di servizi dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

Procedure di stipula del contratto con scrittura privata/emissione dell'ordine

Gestione dell'Albo fornitori di Ateneo

Gestione servizi assicurativi di Ateneo: procedure di gara per l'affidamento dei servizi assicurativi, emissione delle polizze, regolarizzazione dei premi, consulenza interna su problematiche assicurative, rapporti con il broker, pratiche sinistri per infortuni, RTCO e incendi

Gestione delle procedure relative alla stipula di contratti di locazione attiva e passiva e comodato d'uso degli immobili dalla fase delle delibere di approvazione a quella di stipula del contratto

DESTINATARI

Studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, operatori economici, enti pubblici e privati

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Maria Giuseppa Ventura

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:

Via Gramsci 89-91 – Palazzo Ateneo – 3° Piano - 71122 Foggia,

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 12.00; martedì e giovedì 15.30 – 16.30

Telefono: 0881338364

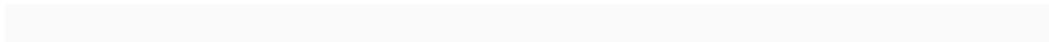
Email: giusy.ventura@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Tutte le richieste vengono evase in 30 giorni dall'avvio del procedimento oppure in 180 giorni dal termine di conclusione del procedimenti di gara
------------------------------------	--

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
---	-------------------------

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	www.unifg.it https://www.unifg.it/ateneo/normativa/amministrazione-trasparente
---	---

RECLAMI E SEGNALAZIONI	L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (giusy.ventura@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
---------------------------	--



RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione
--	-------------------------

AREA DIDATTICA E ALTA FORMAZIONE

SERVIZIO ALTA FORMAZIONE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Formazione post-lauream sia ai laureati che ai diplomati e abilitazioni all'esercizio delle professioni di Dottore Commercialista, Esperto Contabile, Revisore Legale, Tecnologo Alimentare e Odontoiatra.

ATTIVITA

Rilascio pergamene Master

Gestione carriere e inserimento dei piani di studio degli specializzandi nella procedura ESSE3

Gestione concorso annuale nazionale per le Scuole di Specializzazione

Gestione contratti degli specializzandi

Gestione rapporti con finanziatori dei contratti di specializzazione

Emanazione atti e iscrizione agli Esami di Stato

Istruttoria riconoscimento esonero prova scritta Dottore Commercialista ed Esperto Contabile

Gestione concorsi per l'ammissione ai dottorati di ricerca

Gestione delle carriere e delle borse di studio per i dottorati di ricerca

Rilascio certificazioni e pergamene dottorato

Convenzioni con Università e Enti Esterni per finanziamento borse, per co-tutela tesi e per dottorati industriali

Gestione degli assegni di ricerca

Gestione borse post-dottorato e borse di ricerca

Formazione insegnanti (PAS-TFA-TFA SOSTEGNO- PeF24)

DESTINATARI

Studenti, ex studenti, docenti, insegnanti, diplomati, Università italiane e internazionali, altre amministrazioni e ordini professionali.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Nicola Tricarico

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede Ufficio: Palazzo Ateneo Via Gramsci 89/91, 1° piano, stanze nn.43, 41 e 35, Ricevimento dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30, il martedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30

Telefono: 0881338312-322- 380-318

Email: altaformazione@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA I servizi sono forniti in tempo reale oppure da 1 a 30 giorni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' Somministrazione di questionari per valutare il grado di soddisfazione sulla didattica e i servizi offerti.

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI <https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/scuole-di-specializzazione>
<https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/dottorati-di-ricerca>
<https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/master>
<https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-formazione>
<https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/formazione-insegnanti>
<https://www.unifg.it/didattica/bandi-borse-e-esami-di-stato/esami-di-stato>
<https://www.unifg.it/ricerca/bandi-di-ricerca/borse-attivita-di-ricerca>
<https://www.unifg.it/ricerca/bandi-di-ricerca/assegni-di-ricerca>

RECLAMI E SEGNALAZIONI L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (altaformazione@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

SERVIZIO SEGRETERIA DIDATTICA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITA'

Supporto ai lavori della Commissione Paritetica Docenti Studenti di Dipartimento

Supporto ai Gruppi di Assicurazione della Qualita per la compilazione delle schede SUA - CDS e Riesame

Supporto alle Commissioni didattiche dei CdS e ai Collegi dei Docenti con funzioni di verbalizzazione

Supporto ai corsi di Studio per la preparazione alle prove di accesso e dei test di recupero

Predisposizione bandi per i test di accesso delle lauree triennali e dei test della preparazione personale per le lauree Magistrali e relativa pubblicizzazione

Gestione avvisi di vacanza e bandi di selezione per la copertura delle docenze nell'ambito dei Corsi di Studio e relativa pubblicizzazione

Gestione processi relativi all'organizzazione delle attivita didattiche frontali e delle attivita pratico - formative nonche degli appelli di esame e delle relative verbalizzazioni

Monitoraggio della qualita dell'offerta didattica e dei percorsi formativi rispetto al mercato del lavoro, agli standard ministeriali per l'accreditamento e alle linee strategiche di Ateneo

Attivita di supporto ai processi AVA e al processo di assicurazione della Qualita

Stage e tirocini

Stipula di Convenzioni con aziende esterne per lo svolgimento dei tirocini formativi di orientamento e per attivita di tesi di laurea

Aggiornamento periodico sito web delle informazioni relative alla didattica del Dipartimento.

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, personale, docenti e ricercatori,, operatori

economici.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Anna De Filippis

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio: Via Caggese, 1 - 71121 Foggia. Piano terra, sezione didattica
Telefono: 0881/781760
Email; anna.defilippis@unifg.it; didattica.economia@unifg.it
Front-office: Lunedì e Mercoledì 09.30-12.00; Martedì e Giovedì 15.00-16.30; Venerdì CHIUSO
Ricevimento telefonico:
Martedì, Giovedì e Venerdì 9.30-11.30

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

L'Area eroga il servizio con tempi di risposta che vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per la richieste che richiedono un'istruttoria piu approfondita

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI

Sono reperibili informazioni generali sui servizi offerti dal Dipartimento di Economia al seguente sito: <https://www.economia.unifg.it/it>
Esiste un'area specifica per le info riservate agli studenti: <https://www.economia.unifg.it/it/area-studenti>
L'intero sistema di assicurazione della qualita del Dipartimento e presente al seguente link: <https://www.economia.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita>

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'u.r.p. (urp@unifg.it) e al Servizio (anna,defilippis@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
Inoltre il dipartimento prevede una sua modalita di reclamo che non sostituisce la procedura di reclamo prevista nella carta dei servizi. Infatti l'utente puo compilare anche un modulo reclamo online al seguente indirizzo: <https://www.economia.unifg.it/it/area-studenti/servizi-gli-studenti/reclami-degli-studenti>
Infine e sempre possibile recarsi dalla Dott.ssa Anna De Filippis, per segnalare disservizi, inefficienze, inadempienze e ogni altra questione che presenti una criticita evidente o anche solo supposta dall'utente interno o esterno al Dipartimento. L'ufficio e ubicato presso la palazzina amministrativa in Via Caggese,1 - piano rialzato, prima porta a sinistra dall'ingresso principale. E' anche possibile scrivere all'indirizzo: anna,defilippis@unifg.it

e/o telefonare al numero 0881781716

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI DIPARTIMENTO DI ECONOMIA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITA'

Gestione della carriera degli studenti con la procedura informatizzata ESSE

3: immatricolazioni, iscrizioni, calcolo tasse, certificazioni

Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita

Consegna pergamena di Laurea

Iscrizione a corsi singoli

Gestione degli istituti della ricognizione, della sospensione, della rinuncia e della decadenza

Organizzazione delle sedute di laurea

Gestione del counseling e coaching per gli studenti in difficoltà nel percorso formativo

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, personale, docenti e ricercatori,, operatori economici.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Tommaso Campagna

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio: Via Caggese, 1 - 71121 Foggia. Piano terra, sezione studenti

Front-office: Lunedì, Mercoledì 09:30 - 12:00; Martedì e Giovedì 15:00 - 16:30; Venerdì
CHIUSO

Ricevimento telefonico: Martedì, Giovedì e Venerdì 9.00-11.00

Email: studenti.economia@unifg.it; lucia.mainiero@unifg.it

Telefono: 0881-781748; 0881-781743; 0881-781723; 0881-781745

Tirocini, Orientamento, Placement, ASL

Responsabile: Dott.Massimo Manrico Carella

Sede ufficio: Via Caggese, 1 - 71121 Foggia. - Piano terra, seconda stanza a destra

Front office: Lunedì - Mercoledì - Venerdì, dalle ore 10:30 alle 13:00.

Per esigenze particolari, previo accordo via e.mail (massimo.carella@unifg.it), l'ufficio può ricevere anche in altri giorni - fasce orarie.

Telefono: 0881-781748

Email: massimo.carella@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase con tempi di risposta che vanno da 1 giorno a massimo 30 giorni per la richieste che richiedono un'istruttoria piu approfondita

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Sono reperibili informazioni generali sui servizi offerti dal Dipartimento di Economia al seguente sito: <https://www.economia.unifg.it/it>

Esiste un'area specifica per le info riservate agli studenti: <https://www.economia.unifg.it/it/area-studenti>

L'intero sistema di assicurazione della qualita del Dipartimento e presente al seguente link: <https://www.economia.unifg.it/it/dipartimento/assicurazione-della-qualita>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'u.r.p. (urp@unifg.it) e al Servizio (tommaso.campagna@unifg.it) come prevedela procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

Inoltre il dipartimento prevede una sua modalit  di reclamo che non sostituisce la procedura di reclamo prevista nella carta dei servizi. Infatti l'utente pu  compilare anche un modulo reclamo online al seguente indirizzo: <https://www.economia.unifg.it/it/area-studenti/servizi-gli-studenti/reclami-degli-studenti>

Infine   sempre possibile recarsi dal Manager Didattico, Dott. Tommaso Campagna, per segnalare disservizi, inefficienze, inadempienze e ogni altra questione che presenti una criticit  evidente o anche solo supposta dall'utente interno o esterno al Dipartimento. L'ufficio   ubicato presso la palazzina amministrativa in via Caggese, 1 – piano rialzato, prima porta a sinistra dall'ingresso principale. E' anche possibile scrivere all'indirizzo: tommaso.campagna@unifg.it e/o telefonare al numero 0881781746

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

SERVIZIO SEGRETERIA DIDATTICA DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti.

ATTIVITÀ

Supporto ai lavori della Commissione Paritetica Docenti Studenti di Dipartimento Supporto ai Gruppi di Assicurazione della Qualità per la compilazione delle schede SUA - CDS e Riesame

Supporto ai corsi di Studio per la preparazione alle prove di accesso e dei test di recupero Predisposizione bandi per i test di accesso delle lauree triennali e dei test della preparazione personale per le lauree Magistrali e relativa pubblicizzazione Gestione avvisi di vacanza e bandi di selezione per la copertura delle docenze nell'ambito dei Corsi di Studio e relativa pubblicizzazione Gestione processi relativi all'organizzazione delle attività didattiche frontali e delle attività pratico - formative nonché degli appelli di esame e delle relative verbalizzazioni Gestione della procedura informatizzata ESSE3

Attività di supporto ai processi AVA e al processo di assicurazione della Qualità;

Gestione flussi documentali, archivio e protocollo del Dipartimento, con riferimento al servizio di appartenenza

Stage e tirocini

Stipula di Convenzioni con aziende esterne per lo svolgimento dei tirocini formativi di orientamento e per attività di tesi di laurea

Aggiornamento periodico sito web delle informazioni relative alla didattica del Dipartimento

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, operatori economici

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Maria Laura Mascolo

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede Ufficio:

l.go Giovanni Paolo II n°1 – 71122 Foggia - piano terra – accessibile ai disabili

Front-office: lun e mer h 15:00 - 16:30 - mar gio e ven h 10:00 alle ore 12:00

Ricevimento telefonico: lun - ven h 09:00 - 11:00

Telefono 0881/582209

fax 0881/753741

Email didattica.giurisprudenza@unifg.it – laura.mascolo@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE LE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: <https://www.giurisprudenza.unifg.it>

RECLAMI E
SUGGERIMENTI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (laura.mascolo@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti.

ATTIVITÀ

Gestione della carriera degli studenti con la procedura informatizzata ESSE 3:
immatricolazioni, iscrizioni, calcolo tasse, certificazioni

Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita

Consegna pergamena di Laurea

Iscrizione a corsi singoli

Gestione degli istituti della ricognizione, della sospensione, della rinuncia e della decadenza

Organizzazione delle sedute di laurea

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, operatori economici

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Santamaria Alessandra

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio: L.go Giovanni Paolo II n°1 – piano terra – accessibile ai disabili

Front office: lun e mer h 15:00 - 16:30 - mar gio e ven h 10:00 alle ore 12:00

Ricevimento telefonico: lun - ven h 09:00 - 11:00 **tel.** 0881-753740

Telefono: 0881-753740 e 0881781819

fax 0881-753741

Email: studenti.giurisprudenza@unifg.it - alessandra.santamaria@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: <https://www.giurisprudenza.unifg.it>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (studenti.giurisprudenza@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA FACOLTA' DI MEDICINA

SERVIZIO DIDATTICA FACOLTA' DI MEDICINA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITA'

Supporto ai lavori della Commissione Paritetica Docenti Studenti di Dipartimento

Supporto ai Gruppi di Assicurazione della Qualità per la compilazione delle schede

SUA CDS e Riesame

Supporto alla Consulta dei Coordinatori di Area Medica – Sanitaria

Predisposizione degli avvisi di vacanza e bandi di selezione per la copertura delle docenze nell'ambito dei Corsi di Studio e relativa pubblicizzazione

Gestione processi relativi all'organizzazione delle attività didattiche frontali nonché degli appelli di esame e delle relative verbalizzazioni

Attività di supporto ai processi AVA e al processo di assicurazione della qualità

Stipula di Convenzioni con aziende esterne per lo svolgimento dei tirocini formativi di orientamento e per attività di tesi di laurea

Attività di supporto amministrativo nei progetti di Alternanza Scuola Lavoro

Aggiornamento sito web: aggiornamento periodico delle informazioni relative alla didattica del Dipartimento

Front - office agli utenti docenti e studenti

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Attilio Montagna

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:

Polo Biomedico "Emanuele Altomare" – Plesso 3 – Piano Terra

Ingresso tramite "Ospedali Riuniti di Foggia" Viale Luigi Pinto 1 – 71122 Foggia
Front-office: lunedì , mercoledì e venerdì mattina 10.00-12.00, martedì e giovedì
pomeriggio 15.30-16.30
Telefono: 0881-588012-13-21
Email: salvatore.curtotti@unifg.it, costantina.alfieri@unifg.it, maria.loco@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni
------------------------------------	--

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
---	-------------------------

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: https://www.medicina.unifg.it/it .
---	---

RECLAMI E SEGNALAZIONI	L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (attilio.montagna@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
---------------------------	--

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione
--	-------------------------

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA FACOLTA' DI MEDICINA

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI FACOLTA' DI MEDICINA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITA

Gestione amministrativa carriere studenti con la procedura informatizzata ESSE 3: immatricolazioni, iscrizioni, calcolo tasse, certificazioni, gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita, consegna pergamena di Laurea, gestione degli istituti della ricognizione, della sospensione, della rinuncia e della decadenza, equipollenza titolo

Predisposizione dei bandi di concorso e gestione delle attività concorsuali, relative ai corsi di laurea a numero programmato nazionale e locale

Predisposizione dei bandi di trasferimento e gestione delle attività ad essi collegate relative ai corsi di laurea a numero programmato nazionale e locale

Predisposizione e gestione delle attività collegate alle sedute di laurea con valore abilitante all'esercizio della professione, per i corsi di laurea delle professioni sanitarie

Gestione infortuni studenti.

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Maria Francesca

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede Ufficio: Polo Biomedico Via Pinto – OORR – Foggia

Front-office: lunedì, mercoledì, giovedì ore 10.00-12.00; martedì ore 14.30-16.00

Telefono: 0881-588062-63-16-17

Email: maria.francesca@unifg.it, fabio.delloso@unifg.it, michele.contursi@unifg.it, patrizia.cocco@unifg.it

Sede Ufficio: Segreteria Studenti Scienze Motorie

Viale Virgilio n.1

Front-office: lunedì, mercoledì, giovedì ore 10.00-12.00; martedì ore 14.30-16.00

Telefono: 0881-309322

Email: antonietta.rocco@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Informazioni/orientamento, Richiesta certificati iscrizione e laurea vengono evase in tempo reale

Le richieste via email sono gestite entro giorno di ricezione o al massimo entro 2 giorni.

Conferma titoli/pec è gestita al massimo entro 5 giorni dalla ricezione.

Registrazione manuale esami in carriera viene svolta previa consegna dei verbali d'esame da parte del corpo docente.

Immatricolazioni e trasferimenti in entrata sono gestiti nei termini perentori previsti dai bandi di concorso.

Chiusura carriere per lauree sono gestite entro cinque dalla seduta di laurea (da regolamento gli studenti possono sostenere l'ultimo esame entro 10 giorni dalla seduta).

Rinunce e trasferimenti in uscita sono gestiti da 1 a 5 giorni dal deposito della richiesta.

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento:

<https://www.unifg.it/>

<https://www.medicina.unifg.it/it>

<https://www.unifg.it/node/1536>

<https://www.unifg.it/notizie/immatricolazione-aa-20172018>

<https://unifg.esse3.cineca.it/Home.do>

<https://www.medicina.unifg.it/it/avvisi/trasferimenti-1718-bandi-e-graduatorie>

<https://www.medicina.unifg.it/it/offerta-didattica>

<https://www.medicina.unifg.it/it/offerta-didattica/corsi-di-laurea-triennali/scienze-attivita-motorie>

<https://www.medicina.unifg.it/it/offerta-didattica/corsi-di-laurea-magistrale/scienze-e-tecniche-delle-attivita-motorie-preventive-e>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (maria.francesca@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella carta dei servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIA, DEGLI ALIMENTI E DELL'AMBIENTE

SERVIZIO DIDATTICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITA

Supporto ai lavori della commissione didattica paritetica di Dipartimento Gestione processi relativi all'organizzazione delle attività didattiche frontali, delle attività pratico – formative nonché degli appelli di esame e delle relative verbalizzazioni

Monitoraggio della qualità dell'offerta didattica e dei percorsi formativi rispetto al mercato del lavoro, agli standard ministeriali per l'accreditamento e alle linee strategiche di Ateneo Assistenza personalizzata agli studenti

Partecipazione alle riunioni del gruppo di autovalutazione ed elaborazione dei rapporti di autovalutazione

Esecuzione di compiti di vario tipo, connessi al miglioramento delle relazioni tra i soggetti coinvolti nella vita dell'Università (supporto ai docenti, agli studenti, alla gestione del corso di studio, interfaccia con gli Organi dei Dipartimenti, e l'Amministrazione Centrale) Stage e Tirocini.

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Valeria Gentile

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio: via Napoli, 25 – 71121 Foggia

Front-office: lunedì, mercoledì e venerdì mattina 10.00-12.00, martedì e giovedì pomeriggio 15.00-16.30

Telefono: 0881-589301

Email: valeria.gentile@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: <https://www.agraria.unifg.it/it>

RECLAMI E
SUGGERIMENTI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'ur.p. (urp@unifg.it) e al Servizio (valeria.gentile@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

Inoltre il dipartimento prevede una sua modalità di reclamo che non sostituisce la procedura di reclamo prevista nella carta dei servizi. Infatti l'utente può compilare anche un modulo reclamo online al seguente link: <https://www.agraria.unifg.it/it/area-studenti/servizi-gli-studenti/segnalazioni-e-reclami>,

Accedendo a questo link è possibile compilare un form da indirizzare ad una delle strutture del Dipartimento. Responsabile del servizio web è la dott.ssa Valeria Gentile (valeria.gentile@unifg.it).

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, DEGLI ALIMENTI E DELL'AMBIENTE

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI DI DIPARTIMENTO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti.

ATTIVITÀ

Gestione della carriera degli studenti con la procedura informatizzata ESSE 3: immatricolazioni, iscrizioni, calcolo tasse, certificazioni

Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita

Consegna pergamena di Laurea

Iscrizione a corsi singoli

Gestione degli istituti della ricognizione, della sospensione, della rinuncia e della decadenza

Organizzazione delle sedute di laurea

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, operatori economici.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Gianluca Mirabella

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio: via Napoli, 25 – 71121 Foggia

Front Office: lunedì, mercoledì mattina 10.00-12.00 giovedì pomeriggio 15.00-16.30

Telefono: 0881-589108

Email gianluca.mirabella@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
DOVE REPERIRE LE INFORMAZIONI E LINK UTILI	Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: https://www.agraria.unifg.it/it
RECLAMI E SUGGERIMENTI	<p>L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'u.r.p. (urp@unifg.it) e al Servizio (gianluca.mirabella@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi</p> <p>Inoltre il dipartimento prevede una sua modalità di reclamo che non sostituisce la procedura di reclamo prevista nella carta dei servizi. Infatti l'utente può compilare anche un modulo reclamo online al seguente link: https://www.agraria.unifg.it/it/area-studenti/servizi-gli-studenti/segnalazioni-e-reclami,</p> <p>Accedendo a questo link è possibile compilare un form da indirizzare ad una delle strutture del Dipartimento. Responsabile del servizio web è la dott.ssa Gianluca Mirabella (gianluca.mirabella@unifg.it)</p>
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

SERVIZIO DIDATTICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti

ATTIVITÀ

Supporto ai lavori della Commissione Paritetica Docenti Studenti di Dipartimento

Supporto ai Gruppi di Assicurazione della Qualità per la compilazione delle schede SUA - CDS e Riesame

Supporto ai corsi di Studio per la preparazione alle prove di accesso e dei test di recupero

Predisposizione bandi per i test di accesso delle lauree triennali e dei test della preparazione personale per le lauree Magistrali e relativa pubblicizzazione

Gestione avvisi di vacanza e bandi di selezione per la copertura delle docenze nell'ambito dei Corsi di Studio e relativa pubblicizzazione

Gestione processi relativi all'organizzazione delle attività didattiche frontali e delle attività pratico - formative nonché degli appelli di esame e delle relative verbalizzazioni

Gestione della procedura informatizzata ESSE3

Monitoraggio della qualità dell'offerta didattica e dei percorsi formativi rispetto al mercato del lavoro, agli standard ministeriali per l'accreditamento e alle linee strategiche di Ateneo

Attività di supporto ai processi AVA e al processo di assicurazione della Qualità

Gestione flussi documentali, archivio e protocollo del Dipartimento, con riferimento al servizio di appartenenza

Stage e tirocini

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Mariaripalta Schiavulli

DOVE RIVOLGERSI,
QUANDO E COME

Sede ufficio: via Arpi, 176 – 71121 Foggia
Front-office lunedì, mercoledì e giovedì mattina 9.30-11.00, martedì pomeriggio 14.30-16.30
Telefono: 0881-587610
Email didattica.studiumanistici@unifg.it, maria.schiavulli@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: <https://www.studiumanistici.unifg.it/it>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (mariaripalta.schiavulli@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA DIDATTICA, SEGRETERIA STUDENTI E PROCESSI AVA, DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

SERVIZIO SEGRETERIA STUDENTI DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Assicurare a tutti gli utenti, attuali e potenziali, servizi che siano in linea con gli standard europei dei servizi universitari deputati alla didattica e agli studenti.</p> <p>ATTIVITA</p> <p>Gestione della carriera degli studenti con la procedura informatizzata ESSE 3: immatricolazioni, iscrizioni, calcolo tasse, certificazioni</p> <p>Gestione dei trasferimenti in entrata e in uscita</p> <p>Consegna pergamena di Laurea</p> <p>Iscrizione a corsi singoli</p> <p>Gestione degli istituti della ricognizione, della sospensione, della rinuncia e della decadenza</p> <p>Organizzazione delle sedute di laurea</p> <p>DESTINATARI</p> <p>Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, operatori economici</p>
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	<p>Pasquale Pepe</p>
DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: via Arpi, 176 – 71121 Foggia</p> <p>Front-office lunedì e mercoledì mattina 9.30-11.30, giovedì pomeriggio 15.00-16.30</p> <p>Telefono: 0881-587608 (martedì e giovedì dalle 12.00 alle 13.00)</p> <p>0881 750361-0881 587652 (dal lunedì al venerdì dalle 12:00 alle 13:00)</p> <p>Email: studenti.studiumanistici@unifg.it</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	<p>Tutte le richieste vengono evase in tempo reale tranne l'attività svolta per i riconoscimenti e le convalide ad opera delle commissioni che necessitano fino a 30 giorni</p>

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni vengono reperite facilmente dai destinatari grazie ai link presenti sul sito di Dipartimento: <https://www.studiumanistici.unifg.it/it>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (pasquale.pepe@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento

SERVIZIO COORDINAMENTO POLI INFORMATICI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Ricognizione della dotazione tecnologica dei Dipartimenti Monitoraggio delle infrastrutture tecnologiche, al fine di garantirne la funzionalità</p> <p>ATTIVITA'</p> <p>Controllo dei livelli di servizio fornito dalle Unità Servizi Informativi di Dipartimento Assistenza tecnica hardware/software Supporto informatico a docenti, studenti e personale tecnico amministrativo Gestione, sviluppo e aggiornamento siti web Gestione laboratori informatici di Polo</p> <p>DESTINATARI</p> <p>Studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo.</p>
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Roberto D'Ecclesia
DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: Piano rialzato, Dipartimento Studi Umanistici via Arpi, 176 - 71122 FOGGIA stanza 22</p> <p>Recapiti telefonici: Responsabile. Servizio Roberto D'Ecclesia 0881587606 Collaboratore Davide Nasti 0881750348 Responsabile Unità S. I. Dipartimenti Area Medica Pia Cincione 0881 588004 Collaboratore Salvatore de Martino 0881588004 Responsabile Unità S. I. Dipartimento di Agraria Vincenzo Quero 0881589254 Collaboratore Gianluca Sansarella 0881589254 Responsabile Unità S. I. Dipartimento di Economia Giuseppe Mainardi 0881781777 Collaboratore Carmine Malice 0881781764 Responsabile Unità S. I. Dipartimento di Giurisprudenza Paolo Colangelo 0881582278 Collaboratore Salvatore Festa 0881582215</p> <p>Email: coordinamentopoli@unifg.it</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	In tempo reale se pervenute durante l'orario di lavoro.

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE LE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

<https://www.unifg.it/ateneo/>
<https://www.economia.unifg.it/>
<https://www.giurisprudenza.unifg.it/>
<https://www.agraria.unifg.it>
<https://www.medicina.unifg.it/>
<https://www.studiumanistici.unifg.it>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (coordinamentopoli@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento

SERVIZIO ELABORAZIONE DATI E SUPPORTO ALLE DECISIONI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI Misurazione, gestione e analisi dei dati relativi alla popolazione studentesca</p> <p>ATTIVITA' Produzione dati studenti e laureati per Ufficio Statistica del MIUR, SISTAN, Piattaforma CINICA FFO, Pro3, Almalaurea, COAT, Enti Privati (nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy), Anagrafe Nazionale Studenti</p> <p>DESTINATARI Studenti, docenti, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, aziende, associazioni, organismi ministeriali ed enti privati e pubblici.</p>
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Costantino Dell'Osso
DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: Palazzo Ateneo via Gramsci 89/91, 71122 FOGGIA, 3° piano stanza n. 90. Telefono 0881 338 346/582/438 Email: servizioanalisiidati@unifg.it Si riceve per appuntamento</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Da 1 a 20 giorni lavorativi
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
DOVE REPERIRE LE INFORMAZIONI E LINK UTILI	<p>https://www.unifg.it/ateneo/universita-e-storia/universita-numeri http://ustat.miur.it/ http://www.istat.it/it/ http://www.almalaurea.it/ http://anagrafe.miur.it/index.php</p>

<http://statistica.miur.it/>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (costantino.dellosso@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

Area Elaborazione Dati, Supporto alle Decisioni e Coordinamento dei Poli Informatici di Dipartimento

SERVIZIO GESTIONE PROCEDURE STUDENTI E RAPPORTO CON LESEGRETERIE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Supporto informatico alla gestione delle procedure Studenti</p> <p>ATTIVITA'</p> <p>Controllo dei livelli di servizio fornito dalle segreterie Controllo dei livelli di servizio forniti dai siti web dei Dipartimenti e di Ateneo Gestione delle richieste di intervento/supporto da parte delle segreterie Pianificazione, controllo e monitoraggio delle attività informatiche di segreteria Formazione all'utilizzo delle procedure informatiche d'Ateneo Variazioni, modifiche, personalizzazioni delle procedure Gestione delle richieste di intervento/supporto degli utenti Controllo licenze software Distribuzione del software Sicurezza, controllo degli accessi e dell'integrità dei dati Backup/recovery (remoto)</p> <p>DESTINATARI</p> <p>Studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo</p>
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Giuseppe delli Carri
DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: 3° piano, Palazzo Ateneo Via Gramsci 89/91 - 71122 FOGGIA Stanze 84 e 89</p> <p>Recapiti telefonici: Responsabile Servizio, dott. Giuseppe delli Carri 0881338330 Collaboratore, ing. Domenico Savastano 0881338345 Responsabile Unità, dott. Giancarlo de Stasio 0881338349 Collaboratore, dott.ssa Concetta Nina Santoro 0881338931</p> <p>Email:assistenza.esse3@unifg.it</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	<p>In tempo reale se pervenute durante l'orario di lavoro.</p> <p>Se la richiesta comporta l'apertura di un ticket al CINECA la risposta viene evasa alla sua chiusura.</p>

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE LE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

<https://unifg.esse3.cineca.it/>

<https://www.unifg.it/didattica/immatricolazioni-e-iscrizioni>

<https://www.unifg.it/didattica/offerta-formativa/corsi-di-laurea>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (assistenza.esse3@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA ORIENTAMENTO E PLACEMENT

SERVIZIO ORIENTAMENTO E TUTORATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Il Servizio promuove l'Offerta Formativa ed accoglie i futuri studenti, seguendoli nel percorso di studi e supportandoli nell'approccio al mondo del lavoro.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p>Gestione tavolo commissione orientamento tavolo USR e raccordo con le Università pugliesi Gestione rapporti con le Scuole del territorio regionale e non Organizzazione e gestione attività di Alternanza Scuola Lavoro Creazione, organizzazione e gestione di eventi per l'orientamento in entrata Colloqui di orientamento individuale e di piccoli gruppi</p> <p>DESTINATARI</p> <p>Futuri studenti, studenti, ex studenti, laureati, dirigenti scolastici, personale docente</p>
RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Potito Ceci
DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: Via Gramsci 89/91 - 71122 Foggia</p> <p>Orario di ricevimento: tutte le mattine dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed i pomeriggi di martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30.</p> <p>Telefono: 0881 338456,481,486</p> <p>Email: potito.ceci@unifg.it,</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	I servizi sono erogati in tempo reale
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	<p>https://www.unifg.it/didattica/orientamento-e-tutorato/orientamento</p> <p>https://www.unifg.it/didattica/orientamento-e-tutorato/tutorato</p> <p>https://www.unifg.it/didattica/stage-e-placement/alternanza-scuola-lavoro</p>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (potito.ceci@cert.unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA ORIENTAMENTO E PLACEMENT

SERVIZIO PLACEMENT E TIROCINI EXTRACURRICULARI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il servizio di Placement e Tirocini extracurricolari è volto a favorire l'integrazione tra la formazione universitaria e il mondo del lavoro. In particolare, per quanto attiene gli studenti/laureati e offerto un supporto nella ricerca di un lavoro, attraverso l'analisi delle proprie abilità e competenze, in linea con il percorso di studio intrapreso. Per quanto attiene le imprese e offerta l'opportunità di selezionare giovani talenti, in una prospettiva di crescita e sviluppo anche del territorio.

ATTIVITA'

Studenti e neolaureati: accoglienza ed erogazione di informazioni; consulenza per l'orientamento; professionale; supporto per la ricerca attiva del lavoro; seminari e laboratori di orientamento al lavoro; workshop sulle professioni; presentazioni e/o visite aziendali; career day e recruiting day; mediazione tra chi cerca e chi offre lavoro (Job placement); consulenza per la formazione post-lauream; attivazione di tirocini extracurricolari.

Imprese: presentazione del servizio/informazioni; pubblicazione e consultazione CV di studenti e neolaureati; definizione profilo professionale ricercato; pubblicazione offerte di lavoro/tirocinio; segnalazioni di candidati; presentazioni e/o visite aziendali; career day, recruiting day e di settore; attivazione di tirocini extracurricolari.

DESTINATARI

Studenti, neolaureati e imprese

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Maria Rosaria Lops

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede uffici:
Servizio Placement e Tirocini extracurricolari
Area Orientamento e Placement
Palazzo Ateneo - I piano
Via Gramsci n. 89/91 - 71122 Foggia
Orario di ricevimento: dal martedì al giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
Lo staff del Servizio riceve di pomeriggio su appuntamento.
Telefono 0881. 338426 - 480 - 507
Email: stageplacement@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	I servizi sono erogati da un giorno fino ad un massimo di tre giorni. Per attività più complesse fino a 30 giorni
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	In corso di definizione.
DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	https://www.unifg.it https://www.unifg.it/didattica/stage-e-placement/placement https://www.unifg.it/didattica/stage-e-placement/stage https://www.unifg.it/didattica/stage-e-placement/tirocini-e-stage https://www.facebook.com/ufficiostageplacementunifg/
RECLAMI E SEGNALAZIONI	L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (stageplacement@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione.

AREA RAPPORTI ISTITUZIONALI, RELAZIONI ESTERNE E UFFICIO STAMPA

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) è il ponte tra la Pubblica amministrazione e le persone, sia come singoli che come associati.

Obiettivo dell'URP è, oltre quello di conformare la propria attività ai principi di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione (art. 97 Cost.) anche contribuire a rimuovere gli ostacoli che impediscono la realizzazione dell'uguaglianza sostanziale dei cittadini (art. 3, comma 2 Cost.).

ATTIVITA'

La L. 150/2000, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle amministrazioni pubbliche, ridefinisce nel modo seguente i compiti degli URP (art. 8), già stabiliti dal D. Lgs. N. 29/1993:

garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.,

agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni stesse,

promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche, contribuire ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi da parte degli utenti,

garantire la reciproca informazione tra l'ufficio per le relazioni con il pubblico stesso e gli URP delle altre amministrazioni.

DESTINATARI

cittadini (sia come singoli che come associati),

altre amministrazioni.

RESPONSABILE DEL

Filomena Perna

SERVIZIO

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:
Area Rapporti istituzionali, Relazioni esterne, Ufficio stampa
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
Via Antonio Gramsci 89-91 – 71122 Foggia
Front-office: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
Tel. 0881.338415 – 0881.338315 - 0881338506,
Email: urp@unifg.it, PEC urp@cert.unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

Tutte le richieste sono evase in tempo reale, a meno che le informazioni richieste dall'utente all'URP non siano nella disponibilità di altre strutture dell'amministrazione o di altre amministrazioni: in tal caso il tempo di risposta può variare in relazione ai tempi necessari alle strutture dell'amministrazione o delle altre amministrazioni detentrici delle informazioni richieste (se le informazioni stesse non sono di facile reperibilità, ad es., perché presenti sul sito web di un'altra amministrazione). Le richieste di informazioni per e-mail ricevono risposta entro 24 ore, riferite ai giorni lavorativi. Gli obblighi di legge sono adempiuti nei termini.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Per rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari del servizio, l'URP ha approntato a partire dal mese di marzo 2016 un questionario che prende in considerazione tre indicatori:

- Il livello di cortesia percepita del personale in servizio all'URP,
- Il livello di adeguatezza/compiutezza del servizio alle aspettative
- Il livello di soddisfazione dell'utente/affidabilità dell'urp.

Si è stabilito come standard di qualità il raggiungimento del livello di valutazione pari a 4 (i livelli di valutazione sono da 1 a 5, laddove 5 è il punteggio massimo e 1 quello minimo).

Il questionario viene inviato con le e-mail di risposta alle richieste che pervengono all'ufficio per posta elettronica, inoltre viene periodicamente pubblicato sul profilo facebook dell'Ateneo ed on-line sul sito web dell'Università di Foggia al link <https://www.unifg.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>.

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI

Link <https://www.unifg.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'utente può presentare l'eventuale reclamo per e-mail all'U.R.P. (urp@unifg.it) oppure alla Responsabile dell'Area, dott.ssa Muscio, scrivendo a rossana.muscio@unifg.it.

ANNO 2016/17

I risultati dell'indagine finora rispondono a questi parametri.

- Il target è pari alla valutazione del servizio ≥ 4 ,
 - La votazione media generale calcolata sul campione rilevato di 383 destinatari del servizio è pari a 4,18. Quindi il target è stato raggiunto.
 - Il servizio fornito dall'URP è stato percepito pari a 5 (ampiamente al di sopra del target) da circa il 73% del campione rilevato ovvero da 234 su 383 destinatari del servizio.
 - In particolare:
 - Il grado di cortesia è stato percepito sopra il target da circa il 91% degli intervistati,
 - Il grado di completezza percepito sopra il target è pari a circa il 90% degli intervistati,
 - Il grado di affidabilità percepito sopra il target, infine, è pari a circa l'89% di coloro che hanno compilato il questionario.
 - In conclusione l'indicatore di qualità complessiva percepita sopra il target è pari a circa il 90% degli intervistati.
-

AREA RAPPORTI ISTITUZIONALI, RELAZIONI ESTERNE E UFFICIO STAMPA

UNITÀ WEB, RELAZIONI ESTERNE, EVENTI, CONVENZIONI E MULTIMEDIALITÀ

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Verificare l'omogeneità tra i siti web dei singoli dipartimenti
Pubblicare sul sito web tutti i dati obbligatori secondo le prescrizioni del d.lgs.
33/2013

ATTIVITÀ

Gestione del sito web istituzionale
Supporto e formazione per la gestione dei siti web di Dipartimento
Gestione dei profili istituzionali sui principali social network
Sviluppo e gestione di procedure web di supporto alle attività amministrative
dell'Ateneo
Realizzazione di video promozionali di Ateneo e registrazione e montaggio video di
eventi
Realizzazione di servizi fotografici di eventi di Ateneo e pubblicazione di Fotogallery
Organizzazione di eventi e cerimonie di Ateneo;
Redazione di comunicati stampa
Organizzazione di conferenze stampa
Rapporti con la stampa
Monitoraggio della Rassegna stampa e realizzazione di Focus di rassegne
monotematiche
Predisposizione di materiale grafico per la divulgazione di eventi e servizi di Ateneo
Gestione dell'iter di approvazione delle convenzioni di Ateneo
Programmazione e gestione dell'Aula Magna di via Caggese

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, personale tecnico-amministrativo, docenti e
ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, dottorandi, specializzandi, assegnisti di
ricerca, enti, associazioni, istituzioni ed aziende.

RESPONSABILE DEL

Anna Maria Fiore

SERVIZIO

DOVE RIVOLGERSI,
QUANDO E COME

Sede ufficio:
Via Gramsci 89/91 – 71122 Foggia
V piano di Palazzo Ateneo
Orari di ricevimento:

Email servizioweb@unifg.it; comunicazione@unifg.it
Telefono 0881.517-402-314

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

I tempi di risposta dipendono dalla complessità del processo e dalla scadenza della richiesta effettuata, più è imminente, più si offre priorità. In genere, però, la tempestività è sempre garantita.

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

www.unifg.it www.agraria.unifg.it www.economia.unifg.it www.giurisprudenza.unifg.it
www.studiumanistici.unifg.it www.medicina.unifg.it

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (servizioweb@unifg.it; comunicazione@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA RISORSE UMANE

SERVIZIO RECLUTAMENTO E GESTIONE PERSONALE DOCENTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il Servizio supporta la programmazione del fabbisogno di personale docente ed è preposto alla gestione delle procedure di reclutamento, degli eventi giuridici legati al rapporto di lavoro e delle posizioni assicurative del suddetto personale in ruolo o cessato dal servizio.

ATTIVITA'

Supporto alla programmazione del fabbisogno di personale docente
Gestione convenzioni con soggetti esterni per il finanziamento di posti di professore e/o ricercatore
Gestione procedure reclutamento e selezione professori, ricercatori e collaboratori esterni
Gestione procedure per assunzioni, autorizzazioni e atti di carriera docenti
Gestione procedure per l'attribuzione degli scatti stipendiali al personale docente di ruolo
Gestione procedure ed adempimenti per il conferimento di incarichi e la liquidazione di compensi
Adempimenti inerenti gli aspetti previdenziali della carriera del personale gestito

DESTINATARI

Professori e ricercatori con rapporto di lavoro a tempo indeterminato o determinato, collaboratori esterni (supplenti e docenti a contratto), ex professori, ricercatori e collaboratori esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Giselda Florio

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede Ufficio:

Palazzo Ateneo - via Gramsci, 89/91 - 71122 FOGGIA

Orario di ricevimento: 10.00 - 13.00 (dal lunedì al venerdì) e 15.00 - 17.00 (il martedì e il giovedì)

Telefono: 0881/338.379-353-532-366

Email: gestionepersonaledocente@unifg.it; reclutamentodocente@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

Massimo 30 giorni dalla presentazione della richiesta

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

I destinatari del Servizio possono reperire, acquisire e comprendere le informazioni di proprio interesse ai seguenti link presenti sul sito dell'università (dove è possibile reperire tutte le informazioni necessarie in maniera facile e tempestiva):

<https://www.unifg.it/percorsi/docenti>

<https://www.unifg.it/ugov/organizationunit/65788>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (gestionepersonaledocente@unifg.it; reclutamentodocente@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA RISORSE UMANE

SERVIZIO RECLUTAMENTO E GESTIONE PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il Servizio supporta la programmazione del fabbisogno di personale tecnico-amministrativo (PTA), di collaboratori ed esperti linguistici (CEL) ed è preposto alla gestione delle procedure di reclutamento, degli eventi giuridici legati al rapporto di lavoro e delle posizioni assicurative del suddetto personale in ruolo o cessato dal servizio.

ATTIVITA'

Supporto alla programmazione del fabbisogno di personale PTA e CEL e gestione adempimenti conseguenti

Gestione procedure reclutamento e selezione personale PTA e CEL

Gestione selezioni e rapporti di lavoro atipici

Gestione selezioni progressioni economiche orizzontali

Gestione procedure per l'implementazione dei progetti del servizio civile nazionale

Gestione procedure per assunzioni, autorizzazioni e atti di carriera PTA

Gestione procedure ed adempimenti per il conferimento di incarichi e la liquidazione di compensi

Adempimenti connessi alla gestione del modello organizzativo

Adempimenti inerenti gli aspetti previdenziali della carriera del personale gestito

DESTINATARI

Personale PTA e CEL con rapporto di lavoro a tempo indeterminato o determinato, collaboratori esterni, ex PTA, CEL e collaboratori esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Filomena Cesareo

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede Ufficio:

Palazzo Ateneo - via Gramsci, 89/91 - 71122 FOGGIA

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Telefono: +39 0881 338394-387-584-591

Email: personaleta@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Le richieste vengono evase in massimo 30 giorni dalla loro presentazione

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

I destinatari del Servizio possono reperire, acquisire e comprendere le informazioni di proprio interesse ai seguenti link presenti sul sito dell'università:
<https://www.unifg.it/percorsi/personale-ta>
<https://www.unifg.it/ateneo/normativa/amministrazione-trasparente/personale/incarichi-conferiti-e-autorizzati-ai>
<https://www.unifg.it/ateneo/normativa/amministrazione-trasparente/consulenti-e-collaboratori>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (personaleta@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI, SERVIZI SPORTIVI, DISABILITÀ E CLA

SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO, SERVIZI SPORTIVI E DISABILITÀ

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Il Servizio organizza e gestisce interventi atti a migliorare la vita e gli studi universitari e favorisce le iniziative culturali, ricreative e sportive autogestite dagli studenti.</p> <p>In particolare, il Servizio promuove servizi e iniziative per accogliere gli studenti con disabilità e con DSA. Cura la pratica, la diffusione ed il potenziamento dell'educazione fisica e dell'attività sportiva per gli studenti. Eroga borse di studio in favore degli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi; affida, ai propri studenti, forme di collaborazione ad attività connesse ai servizi resi dalla stessa Università, da prestare a tempo parziale; eroga contributi integrativi per la mobilità internazionale degli studenti partecipanti al Programma Erasmus, a parziale rimborso delle spese sostenute da ciascuno studente durante il periodo di permanenza all'estero; istituisce su fondi propri o di enti esterni premi di studio e di laurea destinati a studenti e a giovani laureati meritevoli.</p> <p>ATTIVITÀ</p> <p>Promozione, organizzazione e gestione di attività ed iniziative del Comitato per lo Sport Universitario (C.S.U.)</p> <p>Promozione, organizzazione e gestione del Programma "Doppia Carriera"</p> <p>Promozione, organizzazione e gestione di attività ed iniziative in favore degli studenti diversamente abili</p> <p>Gestione dei fondi destinati alle provvidenze economiche ed alle attività culturali studentesche</p> <p>Gestione degli spazi universitari in uso ad Associazioni e Rappresentanze studentesche;</p> <p>Promozione, organizzazione e gestione di borse di studio di altri Enti e Fondazioni umanitarie</p> <p>Gestione dei contributi di Ateneo a sostegno degli studenti partecipanti al Programma di mobilità Erasmus</p> <p>Collaborazione con l'A.Di.S.U. Puglia per il controllo e monitoraggio delle borse di studio regionali</p> <p>I DESTINATARI DEL SERVIZIO</p> <p>Studenti, ex studenti, futuri studenti.</p>
--------------------------	--

RESPONSABILE DEL SERVIZIO Stefano Iorio

DOVE RIVOLGERSI,
QUANDO E COME

Servizio Diritto allo Studio, Servizi Sportivi e Disabilità:

Palazzo Ateneo, Via Gramsci 89/91 - 71122 FOGGIA

Stefano Iorio (quarto piano)

tel. +39 0881 338336 mail: stefano.iorio@unifg.it

Orario di ricevimento:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00; il martedì e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Maria Grazia Dotoli (Disabilità, piano terra)

tel. +39 0881 338336 mail: serviziodisabilita@unifg.it

Orario di ricevimento:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Unità Diritto allo studio:

Quarto piano, Palazzo Ateneo, Via Gramsci 89/91 - 71122 FOGGIA

Orario di ricevimento:

dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00; il martedì e il mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Luigi Angiulli - Responsabile

tel. +39 0881 338482 mail: luigi.angiulli@unifg.it

Lorenzo Sgaramella (piano terra)

tel. +39 0881 338537 mail: lorenzo.sgaramella@unifg.it

Referente per il programma per la Doppia Carriera studente/atleta:

Maria Assunta Doddi (piano terra)

tel. +39 0881 338411 mail: mariaassunta.doddi@unifg.it; segreteriaacsu@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

Si specifica che la tempistica in esame, legata anche a fattori non dipendenti dalle attività amministrative del Servizio (Lavori delle Commissioni e degli Organi di Governo), è indicata nei seguenti Regolamenti e nei Bandi di Concorso, pubblicati sul sito web di Ateneo (www.unifg.it):

Diritto allo studio:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/19-02-2014/031022_14_regolamento_diritto_allo_studio.pdf

Carta dei servizi a favore degli studenti con disabilità:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/13-06-2013/100305_carta_dei_servizi_disabilita.pdf

Attività a favore degli studenti con disabilità:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/23-04-2014/regolamento_attivit_studenti_disab_2014.pdf

Regolamento per la doppia carriera studente/atleta:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/04-10-2017/regolamento_doppia_carriera_2017.pdf

Regolamento per l'assegnazione di premi di studio e di laurea:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/19-02-2014/14_assegnazione_di_premi_di_studio_e_di_laurea_-_regolamento.pdf

Regolamento part-time - collaborazioni studentesche:

https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/19-02-2014/030326_14_regolamento_collaborazione_studenti.pdf

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

DIRITTO ALLO STUDIO

<https://www.unifg.it/didattica/bandi-borse-e-esami-di-stato/diritto-allo-studio>

DISABILITA

<https://www.unifg.it/disabilita-e-dsa>

SERVIZI SPORTIVI

<https://www.unifg.it/unifg-comunica/arte-sport-e-tempo-libero/sport>

DOPPIA CARRIERA

<https://www.unifg.it/unifg-comunica/arte-sport-e-tempo-libero/sport/doppia-carriera-studente-atleta>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (stefano.iorio@unifg.it) o, per la Doppia carriera, alla referente (mariaassunta.doddi@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA SERVIZI AGLI STUDENTI, SERVIZI SPORTIVI, DISABILITA' E C.L.A.

SERVIZIO DELL'UNITA' CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Il Centro Linguistico d'Ateneo (CLA) cura l'organizzazione dei servizi didattici riguardanti l'apprendimento delle lingue straniere avvalendosi di Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) altamente qualificati.

Il CLA mette a disposizione di studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo competenza ed esperienza organizzativa nel gestire i corsi, le prove d'idoneità, le attività di studio autonomo, il conseguimento delle certificazioni linguistiche in conformità al Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue approvato dal Consiglio d'Europa.

ATTIVITA

Le attività in dettaglio:

- idoneità di inglese di livello B1 obbligatoria per tutti i corsi di laurea
- idoneità di inglese di livello B2 obbligatoria per tutti i corsi di laurea magistrale
- idoneità di altre lingue previste nei piani di studio

Oltre l'inglese, le lingue insegnate per il conseguimento di idoneità che lo studente può inserire nel piano di studi come "ulteriori conoscenze" sono le seguenti:

Francese

Tedesco

Spagnolo

Grazie agli accordi stipulati con istituti ed enti certificatori, è possibile sostenere presso il Centro Linguistico di Ateneo le prove di esame per il conseguimento di specifiche certificazioni linguistiche in conformità al Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue approvato dal Consiglio d'Europa.

Il CLA gestisce l'organizzazione delle seguenti certificazioni:

DELE (Diploma de espan ol como lengua extranjera), lingua spagnola in convenzione con l'Istituto Cervantes

Cambridge English Language Assessment, lingua inglese

Goethe Institut, lingua tedesca

DELFL (Diplo me d'etudes en langue française), lingua francese

Il CLA, in attuazione degli accordi stipulati con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Puglia, cura l'organizzazione di percorsi di perfezionamento a carattere metodologico- didattico per l'insegnamento di discipline non linguistiche (DNL) in lingua straniera secondo la metodologia CLIL:

10 corsi metodologici CLIL (Content and Language Integrated Learning) di cui nove in Puglia (2 a Foggia, 4 a Bari, 2 a Taranto e 1 a Lecce) e uno nel Molise.

Tramite convenzioni conto terzi vengono organizzati corsi per enti pubblici e privati.

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, personale a tempo determinato, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, operatori economici, privati.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Maria Assunta Pellegrino
---------------------------	--------------------------

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	Centro Linguistico di Ateneo Palazzo Ricciardi - piano terra Via Arpi, 87 - 71121 Foggia Orario ricevimento: dal lunedì al giovedì dalle 10:00 alle 12:00 il mercoledì e il giovedì dalle 15:30 alle 17:30 Tel. +39 0881 338370 Email: cla@unifg.it pagina facebook del CLA
--------------------------------	---

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Tempo massimo di risposta: 6 ore.
---------------------------------	-----------------------------------

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
-----------------------------------	-------------------------

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	www.cla.unifg.it
---	--

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (cla@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA SISTEMA BIBLIOTECARIO

SERVIZIO BIBLIOTECHE AREA ECONOMICO-GIURIDICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Potenziare ed organizzare i corsi di *Information literacy*

Promuovere i servizi bibliotecari on-line e incrementare l'utilizzo delle risorse informatiche

Garantire un'adeguata apertura all'utenza delle biblioteche

Vigilare sull'idoneità degli ambienti sia dal punto di vista della vivibilità che della sicurezza.

ATTIVITA'

Servizi bibliotecari in front-office: informazioni all'utenza; reference di sala; assistenza utenti; distribuzione materiali; consultazione interna ed esterna; registrazione/disabilitazione utenti; prestito; ricerche bibliografiche specialistiche; document delivery; prestito interbibliotecario.

Servizi bibliotecari in back-office: compilazione/redazione questionari per la rilevazione delle statistiche/esigenze dell'Ateneo; rapporti con gli editori per presentazioni di strumenti/banche dati; gestione rapporti con il gruppo CARE della CRUI per contrattazioni nazionali; acquisizioni per la parte di competenza; elenchi di back up del posseduto; catalogazione corrente e recupero del pregresso; gestione amministrativa periodici; aggiornamento e controllo cataloghi; reshelving, revisione periodica delle collocazioni dei materiali.

Unità Servizi Centralizzati di Sistema: supporto amministrativo alla gestione di: NILDE, ACNP, SEBINA OL; supporto amministrativo alla gestione dei periodici e delle risorse elettroniche di Ateneo; gestione amministrativa per le acquisizioni delle monografie e dei periodici del settore economico-giuridico.

Unità Open Access: gestione attività relative al deposito istituzionale ad accesso aperto dei prodotti della ricerca; ricognizione tesi di dottorato in PDF.

Altri servizi: corsi di formazione utenti (Information Literacy); tutorato nei percorsi di Alternanza scuola lavoro e/o stage.

DESTINATARI

Utenti istituzionali (studenti, docenti e ricercatori, tecnici - amministrativi, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca) ed esterni (ex-studenti, docenti esterni all'Università degli Studi di Foggia, studiosi, ecc.); altre istituzioni bibliotecarie.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott. Graziano Barca

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	<p>Sede ufficio: Largo Papa Giovanni Paolo II, 1 – 71122 Foggia Apertura al pubblico: Lun-Gio: 9.00-19.30, Ven. 9.00-18.00 Sala studio: Lun-Ven.: 7.30-21.00, Sab. 7.30-14.00</p> <p>Tel. 0881/582551 (resp.); altri contatti telefonici nella pagina dell’Organizzazione/staff: https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/sistema-bibliotecario/biblioteca-area-economico-giuridica/organizzazione-staff E-mail: biblioecogiur@unifg.it</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	I servizi sono erogati in tempo reale oppure da 1 a 30 giorni.
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA’	In corso di definizione
DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	<p>Tutte le informazioni sulla biblioteca di area economico-giuridica sono disponibili sul portale delle biblioteche Unifg: http://opac.unifg.it/SebinaOpac/opac.do?sysb=UNIF#0 Attraverso il portale si possono reperire notizie sulle strutture e sullo staff, consultare i cataloghi (Opac e Discovery tool), conoscere i servizi con le modalità della loro erogazione, le risorse online disponibili per gli utenti e accedere ai regolamenti e ad altri atti riguardanti le biblioteche.</p> <p>Informazioni utili e catalogo online delle biblioteche sono accessibili anche tramite l’app “Bibliounifg” disponibile gratuitamente su Google Play e su iTunes.</p>
RECLAMI E SEGNALAZIONI	L’utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all’U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (biblioecogiur@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione

AREA SISTEMA BIBLIOTECARIO

SERVIZIO BIBLIOTECHE DI AREA SCIENTIFICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>OBIETTIVI</p> <p>Potenziare ed organizzare i corsi di <i>Information literacy</i>;</p> <p>Promuovere i servizi bibliotecari on-line e incrementare l'utilizzo delle risorse informatiche;</p> <p>Garantire un'adeguata apertura all'utenza delle biblioteche</p> <p>Vigilare sull'idoneità degli ambienti sia dal punto di vista della vivibilità che della sicurezza.</p> <p>ATTIVITA'</p> <p><u><i>Servizi bibliotecari in front-office</i></u>: informazioni all'utenza; reference di sala; assistenza utenti; distribuzione materiali; consultazione interna ed esterna; registrazione/disabilitazione utenti; prestito; ricerche bibliografiche specialistiche; document delivery; prestito interbibliotecario</p> <p><u><i>Servizi bibliotecari in back-office</i></u>: compilazione/redazione questionari per la rilevazione delle statistiche/esigenze dell'Ateneo; rapporti con gli editori per presentazioni di strumenti/banche dati; gestione rapporti con il gruppo CARE della CRUI per contrattazioni nazionali; acquisizioni per la parte di competenza; elenchi di back up del posseduto; catalogazione corrente e recupero del pregresso; gestione amministrativa periodici; aggiornamento e controllo cataloghi; reshelving, revisione periodica delle collocazioni dei materiali.</p> <p><u><i>Altri servizi</i></u>: corsi di formazione utenti (Information Literacy); tutorato nei percorsi di Alternanza scuola lavoro e/o stage.</p> <p>DESTINATARI</p> <p><u>Utenti istituzionali</u> (studenti, docenti e ricercatori, tecnici - amministrativi, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca) ed <u>esterni</u> (ex-studenti, docenti esterni all'Università degli Studi di Foggia, studiosi, ecc.); <u>altre istituzioni bibliotecarie</u>.</p>
--------------------------	--

RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Pasquale Chiazzolla
---------------------------	---------------------

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	Biblioteca di Medicina Polo Biomedico Centro di Ricerche "Emanuele Altomare" I plesso - III piano Viale Pinto, 1 - 71122 Foggia
--------------------------------	--

Tel. 0881 588009-008

bibliomedicina@unifg.it

- Sala studio: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00
- Servizi bibliotecari: da lunedì a giovedì dalle ore 9.00 alle ore 18.00,

venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00

Sede di Scienze Motorie

Viale Virgilio

71122 Foggia

Tel. 0881 309328

biblioscienze@unifg.it

- da lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,30,
martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,30.

Biblioteca di Agraria

Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente

Il plesso - piano terra

Via Napoli n. 25 - 71122 Foggia

Tel. 0881 589302-304

biblioagraria@unifg.it

- da lunedì a giovedì dalle ore 9,00 alle ore 17,30,
venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Inoltre la sala lettura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00.

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

I servizi vengono erogati in tempo reale oppure da 1 a 30 giorni.

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

<https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/sistema-bibliotecario/biblioteche-di-medicina-e-di-scienze-motorie>

<https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/sistema-bibliotecario/biblioteca-di-agraria>

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (bibliomedicina@unifg.it; biblioscienze@unifg.it - biblioagraria@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

AREA SISTEMA BIBLIOTECARIO

SERVIZIO BIBLIOTECHE AREA UMANISTICA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Potenziare ed organizzare i corsi di *Information literacy*:
Promuovere i servizi bibliotecari on-line e incrementare l'utilizzo delle risorse informatiche:
Garantire un'adeguata apertura all'utenza delle biblioteche
Vigilare sull'idoneità degli ambienti sia dal punto di vista della vivibilità che della sicurezza.

ATTIVITA'

Le attività del servizio sono:

SERVIZI bibliotecari in front-office: informazioni all'utenza; reference di sala; assistenza utenti; distribuzione materiali; consultazione interna ed esterna; registrazione/disabilitazione utenti; prestito; ricerche bibliografiche specialistiche; document delivery; prestito interbibliotecario.

SERVIZI bibliotecari in back-office: compilazione/redazione questionari per la rilevazione delle statistiche/esigenze dell'Ateneo; rapporti con gli editori per presentazioni di strumenti/banche dati; gestione rapporti con il gruppo CARE della CRUI per contrattazioni nazionali; acquisizioni per la parte di competenza; elenchi di back up del posseduto; catalogazione corrente e recupero del pregresso; gestione amministrativa periodici; aggiornamento e controllo cataloghi; reshelving, revisione periodica delle collocazioni dei materiali.

Unità Authority Catalografica: supervisione dei servizi di catalogazione per l'intera Area Biblioteche; controllo e aggiornamento cataloghi e discovery tool; formazione e aggiornamento dei catalogatori.

Altre attività: corsi di formazione rivolti agli utenti (Information Literacy), tutorato nei percorsi di Alternanza scuola-lavoro e/o per stage.

DESTINATARI

Destinatari del servizio: utenti istituzionali (studenti, docenti e ricercatori, tecnici - amministrativi, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca) ed esterni (ex-studenti, docenti esterni ad UniFg, studiosi, ecc.); altre istituzioni bibliotecarie .

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Dott.ssa Antonella Tomasicchio

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:
Via Arpi n. 176 – 71122 Foggia
Apertura al pubblico

Sala lettura: Lun-Gio: 8.30-16.30 (estivo); 8.30-18.00 (invernale), Ven. 8.30-13.30

Sale specialistiche: Lun-Ven.: 10.00-13.00

Uffici: 8.30-14.00

Telefono: 0881/587645 (resp.); altri contatti telefonici in pagina dello staff

<https://www.unifg.it/ateneo/organizzazione/sistema-bibliotecario/biblioteca-area-umanistica/organizzazione-staff>

Email: biblio.umanistica@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA
E/O DI ATTESA

I servizi sono erogati in tempo reale oppure da 1 a 30 giorni.

INDICATORI E
STANDARD DI
QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE
INFORMAZIONI E
LINK UTILI

Tutte le informazioni sulla biblioteca di Area umanistica sono disponibili sul portale delle biblioteche Unifg, <http://opac.unifg.it/SebinaOpac/opac.do?sysb=UNIF#0>

Attraverso il portale si possono reperire notizie sulle strutture e sullo staff, consultare i cataloghi (Opac e Discovery tool), conoscere i servizi con le modalità della loro erogazione, le risorse online disponibili per gli utenti e accedere ai regolamenti e ad altri atti riguardanti le biblioteche.

Informazioni utili e catalogo online delle biblioteche sono accessibili anche tramite l'app gratuita Bibliounifg.

Infine la Biblioteca di Area Umanistica ha una pagina Facebook, gestita dallo staff, (<https://www.facebook.com/biblioteca.unifg/?ref=settings>) in cui sono riportate tutte le informazioni riguardanti la biblioteca, sono fornite comunicazioni sulle attività e/o le iniziative della biblioteca e condivise notizie attinenti eventi culturali, biblioteche e la sfera delle discipline umanistiche in senso lato; tramite la funzione messaggio, e offerto agli utenti-followers un ulteriore canale per comunicare con lo staff.

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (biblio.umanistica@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

STAFF DEL DIRETTORE GENERALE

SERVIZIO DELL'UNITA' PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Monitorare ed assicurare uniforme trattamento delle registrazioni di protocollo sia per l'Amministrazione centrale sia per i Dipartimenti in relazione alle esigenze dell'utenza interna/esterna.

ATTIVITA'

Gestione del protocollo informatico e del sistema di gestione documentale della corrispondenza in arrivo per l'Amministrazione Centrale dell'Università e relativa digitalizzazione

Adozione del titolare di classificazione

Conservazione legale dei repertori dell'Amministrazione Centrale; - redazione e revisione del manuale di gestione del protocollo informatico e del regolamento; - attivazione e chiusura del registro di emergenza per l'Amministrazione Centrale con recupero nel sistema di produzione

Attività di Amministratore del sistema informativo dell'Ateneo

Definizione dei profili di abilitazione per gli utenti di tutte le Aree Organizzative Omogenee dell'Ateneo, con gestione delle utenze

Gestione della PEC istituzionale dell'Amministrazione Centrale e riferimento amministrativo-giuridico-gestionale per tutte le PEC istituzionali di tutte le AOO di Ateneo

Pubblicazione dell'albo on line per tutto l'Ateneo

Organizzazione dei versamenti dei fascicoli delle UOR dell'Amministrazione Centrale e delle Strutture dell'Ateneo

Conservazione e ordinamento della documentazione dell'archivio di deposito e storico e delle eventuali procedure di restauro della documentazione danneggiata

Selezione e scarto della documentazione dell'Ateneo

Gestione della consultazione e della ricerca dei documenti conservati

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, personale a tempo determinato, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, operatori economici.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Antonio Domenico Palma

DOVE RIVOLGERSI,

Sede Ufficio:
Unità protocollo e gestione documentale

QUANDO E COME	<p>Palazzo Ateneo Piano terra Via A. Gramsci 89/91 71122 Foggia Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12,30 – martedì dalle ore 15.30 alle ore 17,00.</p> <p>E-mail: protocollo@unifg.it Pec: protocollo@cert.unifg.it Tel. 0881 338354/427</p>
TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Registrazione della documentazione in entrata entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione.
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	<p>https://titulus-unifg.cineca.it/albo/ https://www.unifg.it/node/3450</p>
RECLAMI E SEGNALAZIONI	L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (protocollo@unifg.it ; protocollo@cert.unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi
RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	In corso di definizione

STAFF DEL RETTORE E DEL DIRETTORE GENERALE

SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI-ERASMUS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Promuovere l'internazionalizzazione dell'offerta formativa e della mobilità estera degli studenti, docenti, staff amministrativo

Promuovere e Intensificare gli scambi internazionali di studenti, docenti, staff

ATTIVITA'

Gestione delle procedure relative alla cooperazione internazionale e alla mobilità di docenti, ricercatori, dottorandi e studenti e staff amministrativo

Accordi e le convenzioni per la mobilità nell'ambito del Programma Erasmus Plus

Gestione tecnica, amministrativa e finanziaria della mobilità in entrata e in uscita

Attività connesse alla realizzazione di tirocini all'estero

Attività connesse alla redazione e presentazione di progetti nell'ambito dei programmi europei Erasmus Plus

Promozione della cooperazione interuniversitaria intra ed extra UE con progetti di sviluppo di curricula, di supporto alla riforma universitaria e favorendo iniziative di miglioramento strutturale del sistema universitario (governance, sistemi di finanziamento, etc.)

Promozione, elaborazione, gestione e coordinamento degli accordi/convenzioni e programmi con Istituzioni straniere e progetti di internazionalizzazione e cooperazione internazionale, favorendo l'arricchimento dell'offerta formativa, favorendo e coordinando iniziative che insistono su ambiti geografici e tematiche specifiche di interesse dell'Ateneo

Gestione dei progetti internazionali/iniziative MAECI e MIUR a favore dell'internazionalizzazione del sistema universitario

Gestione della comunicazione, della consulenza e del supporto alle strutture di Ateneo per la partecipazione a programmi internazionali a livello europeo e extraeuropeo e di cooperazione allo sviluppo sui temi dell'istruzione e della formazione; assicurare il monitoraggio delle opportunità di finanziamento

Approfondimento di tematiche legate all'internazionalizzazione attraverso il confronto con i partner internazionali e la partecipazione a progetti di carattere innovativo

DESTINATARI

Futuri studenti, studenti, ex studenti, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO Giulio Esposito

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME

Sede ufficio:
Servizio Relazioni Internazionali-Erasmus
Via Gramsci 89/91 - IV piano
Orari di ricevimento: Martedì e giovedì: 10:00 -12.30 - martedì: 15:30 – 17.30
Telefono:
Email: outgoing@unifg.it; incoming@unifg.it; erasmus@unifg.it

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA

Il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o prestazione e di 24/48 h

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

In corso di definizione

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI

<https://www.unifg.it/internazionale>
<https://en.unifg.it/international>

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio(giulio.esposito@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In corso di definizione

STAFF DEL RETTTORE E DEL DIRETTORE GENERALE

SERVIZIO TERZA MISSIONE E PARTECIPAZIONI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

OBIETTIVI

Promuovere e supportare le attività di Terza Missione di Ateneo, nella duplice dimensione della valorizzazione economica della ricerca scientifica e della produzione di beni pubblici di natura sociale, educativa e culturale, nell'ottica di favorire la crescita e lo sviluppo sociale, culturale ed economico del territorio.

ATTIVITA'

Gestione dei processi di tutela, manutenzione e valorizzazione dei diritti di proprietà intellettuale sui risultati della ricerca di Ateneo;

Predisposizione di testi di contratti, convenzioni e protocolli di intesa per la commercializzazione e sviluppo delle innovazioni alla base dei brevetti e dei know-how; Gestione delle procedure connesse alla costituzione delle società spin-off di Ateneo, nonché ai vari cambiamenti sociali e alla partecipazione dell'Università alle Assemblee dei soci delle società;

Redazione dei patti parasociali tra l'Università e gli Spin-off, dei contratti e delle convenzioni per l'utilizzo del logo e degli spazi dell'Ateneo;

Supporto alla Commissione Tecnica Brevetti e alla Commissione Terza Missione;

Attività di informazione sulle opportunità relative alla valorizzazione della ricerca, alla partecipazione a convegni e seminari formativi, nonché sulle opportunità derivanti dalla partecipazione dell'Ateneo a Reti regionali, nazionali e internazionali;

Organizzazione di (o supporto alla partecipazione dell'Ateneo a) eventi volti alla promozione e valorizzazione dei risultati dell'attività di ricerca scientifica, dell'offerta di innovazione tecnologica e del portafoglio brevetti, nonché di eventi di divulgazione scientifica e culturale;

Organizzazione di seminari formativi in materia di creazione d'impresa e di proprietà intellettuale;

Gestione del processo di redazione della Scheda SUA-RD Terza Missione di Ateneo;

Gestione delle attività connesse all'adesione a società, consorzi ed associazioni partecipati dall'Ateneo, nonché ai vari cambiamenti sociali e alla partecipazione dell'Università alle Assemblee dei soci delle partecipate;

Cura degli adempimenti relativi alla trasparenza e gestione della banca dati relativa alle partecipazioni di Ateneo (Adempimenti Portale Tesoro; adempimenti Bilancio consolidato di Ateneo; pubblicazione di informazioni societarie su sito di Ateneo-sez.

Amministrazione Trasparente);
Supporto alla Commissione Partecipazioni e al Comitato Tecnico Spin-off.

DESTINATARI

Studenti, ex studenti, personale a tempo determinato, docenti e ricercatori, docenti e ricercatori a contratto, amministrativi, dottorandi, specializzandi, assegnisti di ricerca, operatori economici.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO	Giosiana Linda Dalma Santoro
---------------------------	------------------------------

DOVE RIVOLGERSI, QUANDO E COME	Sede ufficio: Servizio Terza Missione e Partecipazioni, via Antonio Gramsci, 89/91- 1° piano, ufficio n. 50 Orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00, nonché martedì e giovedì nella fascia pomeridiana previo appuntamento. Telefono 0881/338533-510-578-577 Email: giosiana.santoro@unifg.it; luciana.coelli@unifg.it; sandro.stallone@unifg.it; rosa.verdone@unifg.it PEC ilo@cert.unifg.it.
--------------------------------	--

TEMPI DI RISPOSTA E/O DI ATTESA	Il Servizio risponde alle richieste di informazione in tempo reale. Sono garantiti il rispetto dei tempi indicati nel Regolamento Brevetti di Ateneo e nel Regolamento per la creazione di Spin-off dell'Università degli Studi di Foggia.
---------------------------------	---

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	In corso di definizione
-----------------------------------	-------------------------

DOVE REPERIRE INFORMAZIONI E LINK UTILI	Le informazioni relative alle attività di competenza del Servizio Terza Missione e Partecipazioni sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ateneo www.unifg.it e sono soggette a revisione periodica: https://www.unifg.it/ricerca/impres-e-trasferimento-tecnologico/ilo-industrial-liaison-office https://www.unifg.it/ricerca/impres-e-trasferimento-tecnologico/brevetti https://www.unifg.it/ricerca/impres-e-trasferimento-tecnologico/spin https://www.unifg.it/normativa/regolamenti-attivita-di-ricerca https://www.unifg.it/ateneo/normativa/amministrazione-trasparente/enti-controllati
---	--

RECLAMI E
SEGNALAZIONI

L'utente che desidera presentare un reclamo o una segnalazione deve inviarli all'U.R.P. (urp@unifg.it) e al Servizio (giosiana.santoro@unifg.it) come prevede la procedura per la loro gestione riportata nella Carta dei Servizi

RISULTATI DELLA
VALUTAZIONE DEL
SERVIZIO

In corso di definizione

COME PRESENTARE UN RECLAMO O FARE UNA SEGNALAZIONE.

L'Università di Foggia, attraverso la Carta dei Servizi (link al pdf della Carta on-line in pagina URP e Amministrazione trasparente) si impegna a fornire servizi di qualità ai propri utenti.

In quest'ottica, il reclamo o la segnalazione pervenute dagli utenti costituiscono, oltre ad una forma di tutela dei propri diritti riconosciuta ai cittadini, anche un impulso per l'amministrazione a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, nell'ottica della loro rispondenza alle esigenze della collettività.

Come si presenta un reclamo o si fa una segnalazione:

- 1) per posta elettronica certificata, scrivendo a urp@cert.unifg.it o a protocollo@cert.unifg.it,
- 2) o non certificata scrivendo a urp@unifg.it o all'indirizzo e-mail della struttura nei cui riguardi si desidera sporgere reclamo o segnalare un disservizio, sia utilizzando il modulo in pdf per i reclami e le segnalazioni che è possibile scaricare qui (link al pdf del modulo reclami/segnalazioni), oppure inviando un'e-mail con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, comprensivo della data e del luogo in cui è avvenuto il disservizio, e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata,
- 3) per posta ordinaria, sia utilizzando il modulo per i reclami o le segnalazioni che è possibile scaricare qui (link al pdf del modulo reclami/segnalazioni) che scrivendo una comunicazione firmata con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, l'indicazione del luogo e della data in cui è avvenuto il disservizio e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata e inviandola, con allegata la copia di un documento di riconoscimento valido, a questo indirizzo: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Università degli Studi di Foggia, via Antonio Gramsci, 89 – 71122 – Foggia,
- 4) presentando il reclamo o la segnalazione al Protocollo generale di Ateneo,
- 5) compilando il form on-line

RECLAMI

cognome*

nome*

e-mail*

recapito telefonico *

ruolo* (studente, docente dell'Ateneo, docente di una scuola, docente di altro ateneo, utente esterno: specificare)

struttura nei cui riguardi si desidera sporgere un reclamo*

oggetto delreclamo* _____

reclamo *

I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori. Non verranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonimi o con dati palesemente non veritieri.

L'Amministrazione le risponderà entro 30 giorni, nel caso in cui sia necessario del tempo ulteriore, invece, le risponderà non oltre 60 giorni.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e ss. mm. e ii.

Invia

SEGNALAZIONI

cognome*

nome*

e-mail*

recapito telefonico*

ruolo* (studente, docente dell'Ateneo, docente di una scuola, docente di altro ateneo, utente esterno: specificare)

struttura nei cui riguardi si desidera fare una segnalazione*

oggetto della segnalazione* _____

segnalazione* _____

I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Non verranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonimi o con dati palesemente non veritieri.

L'Amministrazione le risponderà entro 30 giorni, nel caso in cui sia necessario del tempo ulteriore, invece, le risponderà non oltre 60 giorni.

Per ulteriori chiarimenti sulla gestione dei reclami e delle segnalazioni adottata dall'Università di Foggia si può consultare la procedura per la loro gestione contenuta nella Carta dei Servizi ([link](#)).

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e ss. mm. e ii.

Invia



Università di Foggia



COGNOME E

Via _____

Comune _____

Ruolo _____



NOTA

La presentazione del reclamo non sostituisce i ricorsi amministrativi e giurisdizionali

RISERVATO ALL'UFFICIO

Prot. N, Reclamo _____

Data _____

RECLAMI

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

- Compilazione Form on line
- Email certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura
- Email non certif. all'att.ne dell'URP e della Struttura
- Posta ordinaria

SERVIZIO OGGETTO DEL

Mettere una spunta sulla struttura oggetto del reclamo:

- DIDATTICHE
- SEGRETERIA STUDENTI
 - ORIENTAMENTO E TUTORATO
 - PLACEMENT E TIROCINIO
 - BIBLIOTECHE
 - COORDINAMENTO POLI INFORMA
 - RECLUT. E GEST. PERSONALE T.A.
 - RECLUT. E GEST. PERSONALE DOCENTE
 - ALTA FORMAZIONE
 - PROTOCOLLO E GEST. DOC.
 - APPALTI E LAVORI PUBBLICI
 - APPALTI DI FORNITURE E SERVIZI
 - WEB
 - URP
 - RELAZIONI INTERNAZIONALI-ERASMUS
 - TERZA MISSIONE E PARTECIPAZIONE
 - DIRIT. ALLO STUD., SERV. SPORTIVI E DIS.
 - CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO



DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Informativa ai sensi del D.L. 196/2003. Codice in materia di protezione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 l'Università di Foggia, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati contenuti nella presente scheda saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nell'ambito del reclamo.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in loro assenza non sarà possibile ricevere la risposta relativa al reclamo. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Università di Foggia, all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

Descrivere brevemente:

1. La richiesta originaria fatta all'ufficio
2. Il reclamo, dichiarando chiaramente il motivo di insoddisfazione o il diritto leso
3. La proposta e/o richiesta per rimediare al reclamo

firma





Università di Foggia



COGNOME E

Via _____

Comune _____

Ruolo _____



NOTA

La presentazione della segnalazione non sostituisce i ricorsi amministrativi e giurisdizionali

RISERVATO ALL'UFFICIO

Prot. N, Segnal. _____

Data _____

SEGNALAZIONI

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

- Compilazione Form on line
- Email certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura
- Email non certifi. all'att.ne dell'URP e della Struttura
- Posta ordinaria

SERVIZIO OGGETTO DELLA

Mettere una spunta sulla struttura oggetto della segnalazione:

- DIDATTICHE
- SEGRETERIE STUDENTI
 - ORIENTAMENTO E TUTORATO
 - PLACEMENT E TIROCINIO
 - BIBLIOTECHE
 - COORDINAMENTO POLI INFORMA
 - RECLUT. E GEST. PERSONALE T.A.
 - RECLUT. E GEST. PERSONALE DOCENTE
 - ALTA FORMAZIONE
 - PROTOCOLLO E GEST. DOC.
 - APPALTI E LAVORI PUBBLICI
 - APPALTI DI FORNITURE E SERVIZI
 - WEB
 - URP
 - RELAZIONI INTERNAZIONALI-ERASMUS
 - TERZA MISSIONE E PARTECIPAZIONE
 - DIRIT. ALLO STUD., SERV. SPORTIVI E DIS.
 - CENTRO LINGUISTICO DI ATENEIO





DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Informativa ai sensi del D.L. 196/2003. Codice in materia di protezione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 l'Università di Foggia, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati contenuti nella presente scheda saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nell'ambito del reclamo.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in loro assenza non sarà possibile ricevere la risposta relativa alla segnalazione. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Università di Foggia, all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

Descrivere brevemente:

1. La richiesta originaria fatta all'ufficio
2. La segnalazione, dichiarando chiaramente il motivo di insoddisfazione o il diritto leso
3. La proposta e/o la richiesta per rimediare alla segnalazione

firma

