CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO PER LA QUALITA' DELLA DIDATTICA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Descrizione del Servizio	Supporta il personale del Dipartimento in tutte le attività amministrative inerenti alla didattica e al servizio agli studenti
Struttura Organizzativa	U.O. Amministrazione Dipartimentale – Dip. SCVSA
Responsabile UO	Michele Ramigni
Responsabile del Servizio	Claudia Caselli
Personale/Manager per la qualità della didattica	Gabriella Cavalli Nicola Cavirani Davide Messineo Roberta Pagani
Modalità di erogazione	In presenza e online
Contatti	**E-mail**: didattica.scvsa@unipr.it **Accesso al pubblico**: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. **Tel**.: 0521 905613 (numero centralizzato del servizio) – 906623 (Caselli) - 906087 (Cavalli) – 906148 (Cavirani)- 904332 (Messineo) – 905555 (Pagani) **Indirizzo**: Plesso Biologico, Parco Area delle Scienze 11/A, Parma
Link	https://scvsa.unipr.it/it; https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it
Modalità reclami	Mail a direttore.scvsa@unipr.it e a michele.ramigni@unipr.it

Standard di qualità generali

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via mail	Numero giorni lavorativi a settimana	5
Trasparenza	Creazione di un documento pubblico con lo stato di avanzamento di ogni pratica	Numero di documenti/anno	1
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%
Disponibilità del personale	Facilità di interlocuzione con il personale del servizio	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6
Competenza	Adeguatezza delle risposte ricevute	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario di gradimento somministrato ai docenti del Dipartimento in forma anonima.

PROCEDURA SELETTIVA - BANDI PER ATTIVITA' DI TUTORATO E ATTIVITA' DIDATTICHE INTEGRATIVE – FONDO SOSTEGNO GIOVANI

Descrizione del Servizio	Supporta il personale del Dipartimento in tutte le attività amministrative inerenti al conferimento di assegni per attività di tutorato agli studenti. **PRIMA DELL'EMANAZIONE DEI BANDI:** - Raccolta della documentazione necessaria e verifica conformità - Rettorale di assegnazione delle risorse di Ateneo - Delibera del Consiglio di Dipartimento/Decreto del Direttore di suddivisione degli assegni e autorizzazione all'emissione del bando - Gestione dell'istruttoria di approvazione dei bandi (a livello di Dipartimento) - Richiesta pubblicazione del bando sull'Albo on line - Pubblicazione del bando sul sito del Dipartimento **IN FASE DI ESPLETAMENTO** - Raccolta documentazione in fase di espletamento del concorso (Raccolta e verifica domande, trasmissione ai commissari unitamente alle istruzioni per i lavori della commissione) e relativa pubblicazione sul sito del Dipartimento dei documenti inerenti alla procedura selettiva (nomina commissione giudicatrice, criteri di valutazione, approvazione atti, scorrimento graduatoria) - Trasmissione atti conferimento al competente ufficio di Ateneo **DOPO IL CONFERIMENTO:** Gestione degli adempimenti successivi: raccolta e verifica documentazione di accettazione dell'assegno gestione di eventuali rinunce trasmissione al competente ufficio di Ateneo
Destinatari	Studenti iscritti alle Lauree Magistrali e alle Scuole di Dottorato Uffici centrali di Ateneo
Struttura Organizzativa	U.O. Amministrazione Dipartimentale – Dip. SCVSA
Responsabile UO	Michele Ramigni
Responsabile	Claudia Caselli
Referente	Davide Messineo e colleghi del Servizio per la qualità della didattica
Modalità di erogazione	In presenza e online
Tempistica	Il tempo medio richiesto per il completamento della procedura (dall'emanazione bando all'assegnazione degli assegni) è di circa un mese (visto l'elevato numero di domande da valutare)
Contatti	**E-mail**: didattica.scvsa@unipr.it **Accesso al pubblico**: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica.

	Tel.: 0521 905613 (numero centralizzato del servizio) – 906623 (Caselli) - 904332 (Messineo) **Indirizzo**: Plesso Biologico, Parco Area delle Scienze 11/A, Parma
Link	https://scvsa.unipr.it/it; https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it
Modalità reclami	Mail a direttore.scvsa@unipr.it e a michele.ramigni@unipr.it

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	% di decreti approvazione atti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati	90%
Trasparenza	Pubblicazione sul sito del Dipartimento dei documenti relativi alla pubblicazione, espletamento bando e elenco vincitori	% documenti pubblicati	100%
Efficacia	Precisione e chiarezza nelle comunicazioni relative alla gestione delle procedure selettive.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6

PROCEDURA PER LA PREDISPOSIZIONE DEGLI ORARI DELLE LEZIONI

Descrizione del Servizio	Attività di progettazione, definizione e pubblicazione dell'orario delle lezioni, sulla base delle attività formative erogate, del periodo di lezione definito sul calendario accademico e delle richieste dei singoli docenti. Attività di gestione e assegnazione degli spazi per le lezioni e coordinamento in condivisione con gli altri dipartimenti per gli spazi non dipartimentali. **Fasi del procedimento** Coordinamento tra i Manager della didattica che gestiscono gli orari dei cds del Dipartimento. Coordinamento con i colleghi del Servizio della qualità della didattica degli altri dipartimenti del Campus per la gestione degli spazi destinati alle lezioni. Riunione del Gruppo di lavoro per la definizione delle modalità di predisposizione degli orari delle lezioni e per l'allocazione degli spazi necessari. Il Manager di ciascun corso di studio invia ai docenti del cds la bozza dell'orario delle lezioni, riceve le eventuali richieste di modifica e aggiorna l'orario. Inserimento su Easy Course dell'orario delle lezioni definitivo. Travaso dell'orario sull'applicativo Easy room. Gestione e risoluzione delle eventuali sovrapposizioni di aule. Pubblicazione dell'orario su Agenda Studenti entro le tempistiche definite dall'Ateneo.

Destinatari	Docenti e studenti iscritti alle lauree triennali e magistrali
Struttura Organizzativa	U.O. Amministrazione Dipartimentale – Dip. SCVSA
Responsabile UO	Michele Ramigni
Responsabile	Claudia Caselli
Referente	Gabriella Cavalli – Nicola Cavirani - Davide Messineo – Roberta Pagani
Modalità di erogazione	In presenza e online
Tempistica	Il tempo medio richiesto per il completamento della procedura: due mesi (entro le tempistiche previste dall'ateneo)
Contatti	**E-mail**: didattica.scvsa@unipr.it **Accesso al pubblico**: Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. **Tel**.: 0521 905613 (numero centralizzato del servizio) **Indirizzo**: Plesso Biologico, Parco Area delle Scienze 11/A, Parma
Link	https://scvsa.unipr.it/it; https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it
Modalità reclami	Mail a direttore.scvsa@unipr.it e a michele.ramigni@unipr.it

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
Tempestività	Pubblicazione orari delle lezioni dei corsi di studio del Dipartimento entro le tempistiche previste dall'ateneo	% orari delle lezioni dei cds pubblicati entro le tempistiche previste dall'ateneo	90%
Trasparenza	Pubblicazione sulla piattaforma Agenda studenti	% orari pubblicati	100%
Efficacia	Precisione e chiarezza nelle comunicazioni relative alla gestione delle procedure selettive.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di *customer satisfaction*	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6