

## CARTA DEI SERVIZI

### SERVIZIO RICERCA E TERZA MISSIONE

DIPARTIMENTO DI SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

<b>Descrizione del Servizio</b>	Supporta il personale del Dipartimento in tutte le attività amministrative inerenti alla ricerca e il trasferimento tecnologico, come dettagliato nelle schede successive.
<b>Struttura Organizzativa</b>	U.O. Amministrazione Dipartimentale – Dip. SCVSA
<b>Responsabile UO</b>	Michele Ramigni
<b>Coordinatore</b>	Guglielmina Gnappi
<b>Referenti</b>	Raffaella Azzali Maria Teresa Calamari Ilaria Riccardi
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza e online
<b>Contatti</b>	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:ricerca.scvsa@unipr.it">ricerca.scvsa@unipr.it</a> <b>Accesso al pubblico:</b> Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13. Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. <b>Tel.:</b> 0521 906621 (numero centralizzato del servizio) – 905103 (Gnappi) – 905341 (Azzali)- 906516 (Calamari) – 906631 (Riccardi) <b>Indirizzo:</b> Plesso Biologico, Parco Area delle Scienze 11/A, Parma
<b>Link</b>	<a href="https://scvsa.unipr.it/it">https://scvsa.unipr.it/it</a> ; <a href="https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it">https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it</a>
<b>Modalità reclami</b>	Mail a <a href="mailto:direttore.scvsa@unipr.it">direttore.scvsa@unipr.it</a> e a <a href="mailto:michele.ramigni@unipr.it">michele.ramigni@unipr.it</a>

#### Standard di qualità generali

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	5
<b>Tempestività</b>	Frequenza del monitoraggio delle richieste pervenute via mail	Numero giorni lavorativi a settimana	3
<b>Trasparenza</b>	Creazione di un documento pubblico con lo stato di avanzamento di ogni pratica	Numero di documenti/anno	1
<b>Efficacia</b>	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%
<b>Disponibilità del personale</b>	Facilità di interlocuzione con il personale del servizio	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6
<b>Competenza</b>	Adeguatezza delle risposte ricevute	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6

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

### PROCEDURE SELETTIVE (BORSE DI RICERCA, ASSEGNI DI RICERCA)

<b>Descrizione del Servizio</b>	<p>Supporta il personale del Dipartimento in tutte le attività amministrative inerenti al reclutamento di personale non strutturato (borse di ricerca, assegni di ricerca).</p> <p><b>PRIMA DELL'EMANAZIONE DEI BANDI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta della documentazione necessaria e verifica conformità</li> <li>- Vincolo dei finanziamenti a copertura del reclutamento</li> <li>- Gestione dell'istruttoria di approvazione dei bandi (a livello di Dipartimento)</li> </ul> <p><b>PER LE BORSE DI RICERCA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta pubblicazione del bando sull'Albo on line</li> <li>- Pubblicazione del bando sul sito del Dipartimento</li> <li>- 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)</li> <li>- Trasmissione atti conferimento al competente ufficio di Ateneo</li> </ul> <p><b>PER GLI ASSEGNI DI RICERCA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasmissione all'ufficio competente di Ateneo della richiesta emanazione bando (fino a dicembre 2022)</li> </ul> <p><b>DOPO IL CONFERIMENTO:</b></p> <p>Gestione degli adempimenti successivi:</p> <p>Per le borse di ricerca: raccolta e verifica documentazione di accettazione della borsa da parte dell'assegnatario/a della stessa, scheda della sicurezza e lettera di presa di servizio; eventuali fasi di rinnovo, sospensione ed interruzione.</p> <p>Per gli assegni di ricerca: relazioni annuali e finali, rinunce, sospensioni, rinnovi, proroghe.</p>
<b>Destinatari</b>	Docenti del Dipartimento Docenti di altri Dipartimenti in caso di borse/assegni co-gestiti Uffici centrali di Ateneo
<b>Struttura Organizzativa</b>	U.O. Amministrazione Dipartimentale – Dip. SCVSA
<b>Responsabile UO</b>	Michele Ramigni
<b>Coordinatore</b>	Guglielmina Gnappi
<b>Referente</b>	Ilaria Riccardi
<b>Modalità di erogazione</b>	In presenza e online
<b>Tempistica</b>	<b>Istituzione borse di ricerca:</b> il tempo medio richiesto per il completamento della procedura (dall'emanazione bando all'assegnazione della borsa) è di 25 gg dal provvedimento di approvazione dipartimentale.

	<b>Pratiche relative a borse e assegni di ricerca post assegnazione:</b> trasmissione agli uffici centrali di Ateneo entro 1 settimana dall'approvazione in Consiglio di Dipartimento.
<b>Contatti</b>	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:ricerca.scvsa@unipr.it">ricerca.scvsa@unipr.it</a> <b>Accesso al pubblico:</b> Appuntamenti, anche via Teams o in presenza, su prenotazione e-mail o telefonica. <b>Tel.:</b> 0521 906621 (numero centralizzato del servizio) - 906631 (Riccardi) <b>Indirizzo:</b> Plesso Biologico, Parco Area delle Scienze 11/A, Parma
<b>Link</b>	<a href="https://scvsa.unipr.it/it">https://scvsa.unipr.it/it</a> ; <a href="https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it">https://scvsa-servizi.campusnet.unipr.it</a>
<b>Modalità reclami</b>	Mail a <a href="mailto:direttore.scvsa@unipr.it">direttore.scvsa@unipr.it</a> e a <a href="mailto:michele.ramigni@unipr.it">michele.ramigni@unipr.it</a>

### Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Valore programmato
<b>Accessibilità</b>	Disponibilità del servizio	Giorni/settimana	4
<b>Tempestività</b>	Pubblicazione decreto di approvazione atti e graduatorie entro 5 giorni lavorativi dalla consegna dei verbali di selezione firmati	n. di decreti approvazione atti pubblicati entro 5 giorni dalla consegna dei verbali di selezione firmati / n. bandi pubblicati	80%
<b>Efficacia</b>	Precisione e chiarezza nelle comunicazioni relative alla gestione delle procedure selettive.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10: minimo 6