



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Carta dei servizi: **Area ricerca e trasferimento tecnologico**



La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università dell'Aquila si impegna a fornire ai/alle propri/proprie stakeholder, informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITA': Per accessibilità si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio

TRASPARENZA: Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITA': Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

EFFICACIA: Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli/le stakeholders

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo quelli legati alla mobilità internazionale e ai dottorati di ricerca. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli/delle utenti stessi.

INDICE DEI SERVIZI:

STUDENTESSE/STUDENTI DEGREE SEEKING	Pag. 1
MOBILITA' STUDENTESSE/STUDENTI IN ENTRATA	Pag. 2
MOBILITA' STUDENTESSE/STUDENTI IN USCITA	Pag. 3
MOBILITA' PERSONALE DOCENTE E NON DOCENTE	Pag. 4
DOTTORATI DI RICERCA	Pag. 5
MOBILITA' IN USCITA DOTTORATE/DOTTORATI DI RICERCA	Pag. 6

STUDENTESSE/STUDENTI DEGREE SEEKING

Utenti – International student

Descrizione del servizio	Gestione candidature ai corsi del nostro Ateneo e richiesta visto
Struttura organizzativa	Ufficio Relazioni Internazionali
Responsabile o referente	Fausta LUDOVICI
Contatti	https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it), https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità di erogazione	Sportello, https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=2065 https://www.univaq.it/section.php?id=2119 https://www.univaq.it/section.php?id=540

Indicatore servizio – Studenti/studentesse interessati a iscriversi a corsi UnivAQ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, https://help.univaq.it/ , PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Invio al CAD della documentazione da valutare ai fini dell'ammissione	Giorni lavorativi	30gg dal ricevimento della documentazione completa
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%

MOBILITA' STUDENTI/STUDENTESSE IN ENTRATA

Utenti – International exchange student

Descrizione del servizio	Accoglienza e gestione periodo presso il nostro Ateneo
Struttura organizzativa	Ufficio Relazioni Internazionali
Responsabile o referente	Fausta LUDOVICI
Contatti	https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it), https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità di erogazione	Sportello, https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=333 https://www.univaq.it/section.php?id=1978 https://www.univaq.it/section.php?id=2149 https://www.univaq.it/section.php?id=537 https://www.univaq.it/section.php?id=545 https://www.univaq.it/en/section.php?id=1976

Indicatore servizio – Mobilità studenti/studentesse in entrata

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, https://help.univaq.it/ , PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Rilascio del ToR	Giorni lavorativi	30gg dal ricevimento dei verbali di esame
Tempestività	erogazione borse di mobilità (ove previsto)	Giorni lavorativi	30gg dal ricevimento dei documenti utili al pagamento
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si

MOBILITA' STUDENTESSE/STUDENTI IN USCITA

Utenti – Dottorandi, Studenti e Studentesse di I e II livello

Descrizione del servizio	Gestione mobilità in uscita, dalla selezione al riconoscimento delle attività svolte
Struttura organizzativa	Ufficio Relazioni Internazionali
Responsabile o referente	Fausta LUDOVICI
Contatti	https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it), https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Modalità di erogazione	Sportello, ticket: https://help.univaq.it/ (scegliendo nel menu a tendina l'area "Ufficio Relazioni Internazionali")
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=333 https://www.univaq.it/section.php?id=2234 https://www.univaq.it/section.php?id=2235 https://www.univaq.it/section.php?id=549 https://www.univaq.it/section.php?id=537 https://www.univaq.it/section.php?id=546

Indicatore servizio – Mobilità studenti e studentesse in uscita

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, https://help.univaq.it/ , PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	erogazione borse di mobilità	Giorni lavorativi	30 gg dal ricevimento della conferma d'arrivo
Tempestività	riconoscimento crediti acquisiti all'estero	Giorni lavorativi	istruzione della pratica entro 30gg dalla ricezione del Tor e dal completamento degli adempimenti richiesti allo studente
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli/delle utenti	Si/No	Si

MOBILITA' PERSONALE DOCENTE E NON DOCENTE

Utenti – Docenti e personale TAB

Descrizione del servizio	Gestione mobilità dalla selezione alla liquidazione missione
Struttura organizzativa	Ufficio Relazioni Internazionali
Responsabile o referente	Fausta LUDOVICI
Contatti	uri@strutture.univaq.it; tel. +39 0862432769
Modalità per presentare reclamo	email, PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, email, telefono, PEC
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=333 https://www.univaq.it/section.php?id=547 https://www.univaq.it/section.php?id=548

Indicatore servizio – Mobilità personale docente e non docente

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel, email, PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Rimborso spese di mobilità	Giorni lavorativi	30 gg dal ricevimento dei documenti finali
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%

DOTTORATI DI RICERCA

Utenti – Dottorandi/dottorande

Descrizione del servizio		Gestione della carriera del dottorando o della dottoranda, dall'immatricolazione al conseguimento del titolo.
Struttura organizzativa		Settore Dottorati, Assegni e Borse di Ricerca
Responsabile referente		Rossana ROTONDI
Contatti		dot@strutture.univaq.it - tel. 0862/432032 - 432055 – 432062 - 432061 - 432704
Modalità per presentare reclamo		e-mail, PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione		Sportello, e-mail, telefono, PEC, https://help.univaq.it/
Link utili		https://www.univaq.it/section.php?id=1702

Indicatore servizio – Dottorati di ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel, e-mail, PEC, https://help.univaq.it/)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempi di risposta alle e-mail	Ore	Entro 6 ore lavorative dal ricevimento della e-mail
Tempestività	Immatricolazione ed iscrizione ai corsi di Dottorato di Ricerca	Giorni lavorativi	Entro 4 giorni dalla ricezione del verbale del Collegio dei Docenti
Tempestività	Erogazione borse dottorato	Giorni lavorativi	Entro 30 giorni dall'iscrizione
Tempestività	Erogazione contributo mobilità	Giorni lavorativi	Entro 40 giorni dal ricevimento della documentazione
Tempestività	Rilascio certificazioni	Giorni lavorativi	Entro 3 giorni dalla richiesta
Tempestività	Rilascio diploma originale (pergamena)	Giorni lavorativi	Entro 2 mesi dalla richiesta
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%

MOBILITA' IN USCITA DOTTORATI DI RICERCA

Utenti – Dottorande/dottorandi

Descrizione del servizio	Gestione della mobilità in uscita del dottorando o della dottoranda anche con procedure selettive
Struttura organizzativa	Settore Dottorati, Assegni e Borse di Ricerca
Responsabile o referente	Rossana ROTONDI
Contatti	dot@strutture.univaq.it - tel. 0862/432032 - 432055 - 432062 - 432061 - 432704
Modalità per presentare reclamo	e-mail, PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, e-mail, telefono, PEC, https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1702

Indicatore servizio – Dottorati di ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	4 (presenza, tel, e-mail, PEC, https://help.univaq.it/)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempi di risposta alle e-mail	Ore	Entro 6 ore lavorative dal ricevimento della e-mail
Tempestività	Erogazione contributo mobilità	Giorni lavorativi	Entro 40 giorni dal ricevimento della documentazione
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%