



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



MESVA
Dipartimento di Medicina Clinica,
Sanità Pubblica, Scienze della Vita
e dell'Ambiente

CARTA DEI SERVIZI UFFICIO PROGRAMMAZIONE OFFERTA FORMATIVA
DIPARTIMENTALE E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



MESVA
Dipartimento di Medicina Clinica,
Sanità Pubblica, Scienze della Vita
e dell'Ambiente

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento con cui l'Ufficio Programmazione Offerta Formativa Dipartimentale e Assicurazione della Qualità (di seguito denominato UPRODID), informa gli utenti dei servizi a loro disposizione e dei livelli di qualità, intesa come la capacità di soddisfare le attese degli utenti, che si impegna a rispettare.

Nella Carta sono indicati i servizi di maggiore interesse per l'utenza tra quelli erogati dalla struttura UPRODID.

La Carta non ha quindi la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

A chi è rivolta

Si rivolge ai destinatari dei servizi amministrativi, sia interni che esterni all'Ateneo, forniti dall'ufficio UPRODID quali: studenti, futuri studenti, laureati, cittadini, enti e imprese, strutture dell'Ateneo, personale docente e tecnico amministrativo.

A cosa serve

La Carta serve ad assicurare prestazioni di qualità in grado di rispondere alle esigenze degli utenti dando risposte tempestive, efficaci, ed esaurienti. Per questo, contiene indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, i canali di richiesta e di interazione da parte degli utenti, in un'ottica che promuove la partecipazione e la collaborazione tra Amministrazione e destinatari dei servizi per il loro continuo miglioramento.

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

ACCESSIBILITA': Per accessibilità si intende l'indicazione delle 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.



L'Ufficio UPRODID svolge i seguenti compiti:

- Collabora con il Direttore del Dipartimento per le attività volte al funzionamento della struttura, in particolare per quanto concerne l'organizzazione e la gestione dell'offerta formativa e della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale nonché, per la parte di competenza, di corsi post-laurea, eventi formativi, convegni e seminari rispondendone al Direttore Generale per tutti gli aspetti connessi a procedure amministrative
- Cura, per la parte di competenza in base alla programmazione degli organi collegiali di Dipartimento, tutti gli adempimenti e le verifiche connesse con gli ordinamenti didattici e con le disposizioni in materia di programmazione didattica
- Svolge per la parte di competenza attività di interfaccia e supporto con tutti gli attori coinvolti nel sistema AVA
- Promuove e cura per la parte di competenza l'internazionalizzazione dell'offerta didattica di Ateneo, in collaborazione con l'ufficio relazioni internazionali
- Collabora con i Presidenti CAD nell'organizzazione degli incontri con gli stakeholder
- Predispose le proposte di delibera per il Consiglio di Dipartimento per la parte di competenza e l'invio delle stesse
- Cura i rapporti con i CAD e fornisce loro supporto amministrativo e consulenza normativa
- Cura l'organizzazione, per la parte di competenza, dei concorsi di ammissione ai corsi a numero programmato e delle prove valutative di piazzamento
- Cura la gestione del calendario didattico, degli orari delle lezioni e del calendario annuale degli esami e delle prove finali, la prenotazione delle aule sull'applicativo
- Cura la raccolta e l'archiviazione dei registri delle lezioni (nelle more della dematerializzazione dell'intero processo)
- Cura le attività del dipartimento in materia di Orientamento, Tutorato e Accoglienza in collaborazione con i delegati del Dipartimento
- Gestisce i tirocini curriculari per gli studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale
- Cura le procedure per l'attribuzione degli insegnamenti ed esercitazioni vacanti mediante supplenza, affidamenti o contratti di diritto privato per i corsi di laurea e di laurea magistrale e per i corsi Master
- Offre supporto ove richiesto per la realizzazione dell'Ordine degli studi/Guida dello studente del Dipartimento
- Cura l'aggiornamento e l'implementazione della Banca dati del Dipartimento per quanto di competenza dell'Area Didattica
- Predispose e cura gli atti, anche a rilevanza esterna, e le misure idonee ad assicurare l'esecuzione delle deliberazioni di competenza dell'Area didattica assunte dagli organi del Dipartimento
- Cura le elezioni dei Presidenti CAD e dei Rappresentanti degli Studenti negli Organi dipartimentali
- Gestisce gli aspetti amministrativi dell'attività didattica relativamente ai corsi di formazione non curricolare diversi dai Master e cura i relativi bandi
- Funge da segreteria per gli studenti e le studentesse iscritti/e ai corsi di perfezionamento e gestisce per gli aspetti amministrativi le carriere universitarie degli/delle stessi/e, curando anche gli adempimenti relativi ai bandi e allo svolgimento delle prove di ammissione, ove previste
- Cura annualmente l'emanazione del bando di ammissione ai percorsi di eccellenza istituiti nell'ambito dei corsi di studio afferenti al Dipartimento
- Cura la stipula delle convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri, finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive, di periodi di studio o di tirocinio da parte degli studenti ammessi a seguire i percorsi di eccellenza istituiti nell'ambito dei corsi di studio afferenti al Dipartimento
- Cura l'aggiornamento del sito web del Dipartimento per la parte di competenza
- Cura l'aggiornamento delle banche dati di competenza
- Cura l'aggiornamento della modulistica di competenza
- Dà attuazione alle misure previste dal Piano triennale per la prevenzione della corruzione per la parte di competenza



- Cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni nella sezione Amministrazione trasparente di Ateneo di competenza dell'ufficio
- Propone l'entità degli stanziamenti per i capitoli di interesse e verifica regolarmente le disponibilità di bilancio, suggerendo in corso d'anno eventuali modifiche
- Vigila sull'osservanza da parte del personale assegnato all'ufficio degli obblighi inerenti il rispetto dell'orario di lavoro
- Organizza il piano ferie del personale assegnato al Settore/Ufficio

L'Ufficio Programmazione Offerta Formativa Dipartimentale è ubicato in:

Piazzale Salvatore Tommasi n. 1, 67100 Coppito (AQ)
e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it

La Responsabile del Settore è la Dott.ssa Emanuela Ciammola, coadiuvata dal seguente staff:

Marzia Colista Tel. 0862.43.3375 [e-mail marzia.colista@univaq.it](mailto:marzia.colista@univaq.it)
Mario Della Malva Tel. 0862.43.3301 [e-mail mario.dellamalva@univaq.it](mailto:mario.dellamalva@univaq.it)
Lorena Di Marzio Tel. 0862.43.3305 [e-mail lorena.dimarzio@univaq.it](mailto:lorena.dimarzio@univaq.it)
Emanuele Nardi Tel. 0862.43.3427 [e-mail emanuele.nardi@univaq.it](mailto:emanuele.nardi@univaq.it)
Pia Piccinini Tel. 0862.43.3321 [e-mail pia.piccinini@univaq.it](mailto:pia.piccinini@univaq.it)
Mariacristina Tentarelli Tel. 0862.43.3374 [e-mail mariacristina.tentarelli@univaq.it](mailto:mariacristina.tentarelli@univaq.it)

Indice dei Servizi

1. Sportello telematico di tutoraggio
2. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento
3. Elaborazione e pubblicazione orario delle lezioni
4. Gestione della prenotazione aule
5. Stipula convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive
6. Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale
7. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

1. Sportello telematico di tutoraggio

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	<p>È attivo uno sportello telematico di tutoraggio ogni martedì, dalle ore 11.00 alle ore 12.00.</p> <p>Sono disponibili due tipologie di servizi:</p> <p>A) Servizio di consulenza su problematiche concernenti didattica ed esami</p> <p>B) Servizio di consulenza su problematiche concernenti tirocini e convenzioni</p> <p>Le prenotazioni da parte degli studenti possono essere effettuate da qualsiasi dispositivo previa login con le credenziali istituzionali ...@student.univaq.it.</p> <p>Il servizio di sportello telematico si svolge in video-chiamata sulla piattaforma Microsoft Teams.</p>



	Le modalità di collegamento saranno comunicate direttamente sulla propria casella di posta elettronica al momento della prenotazione.
Responsabile o Referente	Mario Della Malva/Maria Pia Piccinini
Contatti	Mario Della Malva 0862 43-3301 Maria Pia Piccinini 0862 43-3321
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	prenotazione al link: https://outlook.office365.com/owa/calendar/UnivaqdipMeSVASegreteriaAmministrativaDidatticaSAD@univaq.onmicrosoft.com/bookings/ previa login con le credenziali istituzionali ...@student.univaq.it.
Link utili	https://mesva.univaq.it/?q=node/19975 (Informazioni Sportello Telematico di tutoraggio)

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Disponibilità pagina di prenotazione	SI/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Tempestività	Puntualità collegamento del personale sulla piattaforma Microsoft Teams	Numero di collegamenti/prenotazioni studenti	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

2. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	A partire dal 31 marzo 2023 è attiva una casella di posta elettronica dedicata alla raccolta di osservazioni e proposte per il miglioramento della qualità della didattica.
Responsabile o Referente	Emanuela Ciammola
Contatti	qualitamesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità per presentare reclamo	e-mail: qualitamesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail
Link utili	qualitamesva.uprodid@strutture.univaq.it

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
------------	------------	-----------------	--------------------



Accessibilità	Casella di posta elettronica dedicata	Si/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione Avviso servizio sul sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Tempestività	Trasmissione proposte al Direttore del Dipartimento	Si	30/09/2023
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

3. Elaborazione e pubblicazione orario delle lezioni

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	Redazione per ciascun anno accademico del calendario didattico e degli orari delle lezioni.
Responsabile o Referente	Emanuela Ciammola/Maria Pia Piccinini
Contatti	Emanuela Ciammola 0862 43-3202 Maria Pia Piccinini 0862 43-3321
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito del Dipartimento
Link utili	https://mesva.univaq.it/

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione Avviso sul sito del Dipartimento	Si/No	Si
Tempestività	Pubblicazione orari delle lezioni prima dell'inizio attività didattiche	Giorni lavorativi	10 giorni prima dell'inizio delle attività didattiche
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

4. Gestione della prenotazione aule

Utenti	Studenti, personale docente e tecnico amministrativo
Descrizione del servizio	Il servizio è volto alla prenotazione di aule e laboratori con il sistema gestione e prenotazione di Ateneo
Responsabile o Referente	Mario Della Malva/Maria Pia Piccinini
Contatti	Mario Della Malva 0862 43-3301 Maria Pia Piccinini 0862 43-3321
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it



Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://aule.univaq.it/week.php?year=2023&month=5&day=11&area=24 (Gestione aule e laboratori didattici di Ateneo)

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Ateneo al link https://www.univaq.it/section.php?id=1662	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio prenotazione Aule dalla data di richiesta	Giorni lavorativi.	4
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

5. Stipula convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive

Utenti	Studenti, personale docente
Descrizione del servizio	Il Dipartimento di Medicina Clinica, Sanità Pubblica, Scienze della Vita e dell'Ambiente intende attuare progetti diretti al raggiungimento delle finalità indicate dall'art.18 L. 24 giugno 1997 n.196 e dall'art.1 decreto 25 marzo 1998 n. 142, che promuovono tirocini formativi e di orientamento presso le aziende; a tal fine stipula le necessarie convenzioni con Università, Istituzioni o Enti di alta formazione o di ricerca, italiani o stranieri finalizzate allo svolgimento delle attività formative aggiuntive.
Responsabile o Referente	Maria Pia Piccinini
Contatti	Maria Pia Piccinini 0862 43-3321
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://mesva.univaq.it/?q=node/530

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Dipartimento al link https://mesva.univaq.it/?q=node/530	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio di stipula della	Giorni lavorativi.	15



	convenzione dalla data di richiesta		
Efficacia	Stipula convenzione	%	100%

6. Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	Gli studenti che intendono effettuare un tirocinio o uno stage presso Enti o Aziende convenzionate con l'Università dell'Aquila possono rivolgersi all'Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità del Dipartimento di riferimento. Tutte le informazioni utili possono parimenti essere reperite sul sito web del Dipartimento al link https://mesva.univaq.it/?q=node/530
Responsabile o Referente	Maria Pia Piccinini
Contatti	Maria Pia Piccinini 0862 43-3321
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://mesva.univaq.it/?q=node/530

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Dipartimento al link https://mesva.univaq.it/?q=node/530	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio di perfezionamento del Progetto formativo dalla consegna con l'acquisizione della firma del Direttore del Dipartimento	Giorni lavorativi.	10
Efficacia	Firma del Direttore del Dipartimento	%	100%

7. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

Utenti	Docenti, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte, Presidio della Qualità, Nucleo di Valutazione, studenti
Descrizione del servizio	L'ufficio UPRODID coordina e supervisiona, unitamente ad altri attori, il processo di progettazione e modifica dei corsi di studio, cura la gestione dell'iter di approvazione da parte del Dipartimento della programmazione didattica dei Corsi di laurea e di laurea magistrale, dei corsi Master e delle Scuole di Specializzazione



	di Area sanitaria.
Responsabile o Referente	Emanuela Ciammola/Lorena Di Marzio/Maria Cristina Tentarelli/Marzia Colista
Contatti	Emanuela Ciammola 0862 43-3202/ Lorena Di Marzio 0862 43-3305/ Maria Cristina Tentarelli 0862 43-3374/Marzia Colista 0862 43-3375
Modalità per presentare reclamo	e-mail: mesva.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://mesva.univaq.it/?q=node/1503

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito del Dipartimento dell'offerta formativa	Si/No	Si
Tempestività	Programmazione didattica: Pubblicazione schede informative corsi Master, Regolamenti didattici e Piani degli studi	Giorni lavorativi.	Entro 30 giorni dall'approvazione da parte degli Organi di Ateneo
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No