



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

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



Università degli Studi dell'Aquila
Dipartimento di Scienze umane
Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità
V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila
mail: dsu.uprodid@strutture.univq.it posta certificata: dsu@pec.univq.it

tel. + 39 0862 43 21 68
P. I. – C. F. **01021630668**
<http://scienzeumane.univq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

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

A chi è rivolta

Si rivolge ai destinatari dei servizi amministrativi, sia interni che esterni all'Ateneo, forniti dall'ufficio UPRODID come: 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 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 i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli/delle utenti stessi/stesse.

L'Ufficio UPRODID svolge i seguenti compiti:

- Collabora con il/la Direttore/Direttrice 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/le Presidenti dei CAD nell'organizzazione degli incontri con gli stakeholder

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

- Predisporre 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 dedicato
- Cura la raccolta e l'archiviazione dei registri delle lezioni e del diario docente
- 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
- Effettua lo sportello telematico di tutoraggio
- Gestisce la casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento
- 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
- Predisporre 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/delle Presidenti dei 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 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

L'Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità è ubicato in:

V.le Nizza, 14 - 67100 L'Aquila

e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it

La Responsabile dell'Ufficio è la Sig.ra Angela Torelli, coadiuvata dal seguente staff:

Berretta Andreina Tel. 0862.432116

Di Genova Nicla Tel. 0862.432280

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

Indice dei Servizi

1. Sportello telematico di tutoraggio
2. Casella di posta elettronica dedicata per la raccolta di osservazioni e proposte di miglioramento per l'assicurazione della qualità
3. Pubblicazione FAQ su didattica e tirocinio
4. Gestione calendario didattico, orari delle lezioni
5. Gestione prenotazione aule
6. Gestione tirocini curriculari per studenti dei corsi di laurea e di laurea magistrale e master
7. Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio
8. Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master

Destinatari

- Docenti
- Consigli di Area Didattica e commissioni preposte
- Presidio della Qualità
- Segreteria studenti
- Studenti, laureati, iscritti a corsi Master
- Aziende ed enti convenzionati

DETTAGLIO DEI SERVIZI

1 Sportello telematico di tutoraggio

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	<p>È attivo uno sportello telematico di tutoraggio con i seguenti orari: lunedì – 09:30 / 10:30 martedì – 12:30 / 13:30 venerdì – 09:30 / 10:30</p> <p>Sono disponibili due tipologie di servizi: A) Servizio di consulenza su problematiche concernenti didattica ed esami B) Servizio di consulenza su problematiche concernenti tirocini</p> <p>Per accedere allo sportello è necessario prenotarsi, illustrando brevemente l'argomento da trattare, tramite il seguente link: https://outlook.office365.com/owa/calendar/DipartimentodiScienzeumane@univaq.onmicrosoft.com/bookings/</p> <p>Le modalità di collegamento saranno, comunque, comunicate anche sulla casella di posta elettronica di ogni studente utilizzata per la prenotazione.</p>
Responsabile o Referente	Andreina Berretta / Nicla Di Genova
Contatti	Andreina Berretta 0862 43-2116 Nicla Di Genova 0862 43-2280
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



Modalità di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> prenotazione al link https://outlook.office365.com/owa/calendar/DipartimentodiScienzeumane@univaq.onmicrosoft.com/bookings/ collegamento sulla piattaforma Teams
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4888

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 per l'assicurazione della qualità

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	Angela Torelli
Contatti	qualitadsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità per presentare reclamo	e-mail: qualitadsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4814

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Casella di posta elettronica dedicata	Si/No	Si

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

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 FAQ su didattica e tirocinio

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	E' attiva una casella di posta elettronica dedicata alla raccolta di richieste di informazioni su didattica e tirocinio
Responsabile o Referente	Angela Torelli
Contatti	faqdsusad@strutture.univaq.it
Modalità per presentare reclamo	e-mail: faqdsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4213

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 pubblicazione risposte	Si	100%
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

4 Gestione calendario didattico, orari delle lezioni

Utenti	Studenti/Docenti
Descrizione del servizio	Redazione per ciascun anno accademico del calendario didattico e degli orari delle lezioni distinto per ogni corso di laurea
Responsabile o Referente	Andreina Berretta / Nicla Di Genova
Contatti	Andreina Berretta 0862 43-2116 Nicla Di Genova 0862 43-2280
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

Modalità di erogazione	Publicazione sul sito del Dipartimento
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=3883&no_cache=1

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Trasparenza	Publicazione Avviso sul sito del Dipartimento	SI/No	Si
Tempestività	Publicazione orari delle lezioni prima dell'inizio attività didattiche	Giorni lavorativi	15 giorni prima dell'inizio delle attività didattiche
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

5. 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	Andreina Berretta / Nicla Di Genova / Antonello Rossi
Contatti	Andreina Berretta 0862 43-2116 Nicla Di Genova 0862 43-2280 Antonello Rossi 0862 43-2152
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://aule.univaq.it/welcome.php?day=06&month=09&year=2023 (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	Publicazione modalità di fruizione del servizio sul sito di Ateneo al link https://www.univaq.it/section.php?id=1662	Si/No	Si

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

Tempestività	Tempo medio prenotazione Aule dalla data di richiesta	Giorni lavorativi.	4
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

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

Utenti	Studenti
Descrizione del servizio	Gli studenti che intendono effettuare un tirocinio 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 ai seguenti link: https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4842
Responsabile o Referente	Andreina Berretta / Nicla Di Genova
Contatti	Andreina Berretta 0862 43-2116 Nicla Di Genova 0862 43-2280
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4842

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://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4842	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio di perfezionamento del Progetto formativo dalla consegna alla firma del Direttore del Dipartimento e la trasmissione alla struttura ospitante	Giorni lavorativi	10
Efficacia	Trasmissione del Progetto formativo alla struttura ospitante	%	100%

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

7 Progettazione e revisione offerta formativa corsi di studio

Utenti	Docenti, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte, Commissione didattica paritetica, 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.
Responsabile o Referente	Angela Torelli / Andreina Berretta / Nicla Di Genova
Contatti	Andreina Berretta 0862 43-2116 Nicla Di Genova 0862 43-2280 Angela Torelli 0862 43-2168
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=area-di-lettere https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=area-di-lingue https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=area-di-filosofia https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=area-di-beni-culturali https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=area-di-scienze-della-formazione https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=educazione-e-servizio-sociale

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

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELL'AQUILA



DSU
Dipartimento
di Scienze
Umane

8 Gestione bandi docenza a contratto Corsi di Studio e Master

Utenti	Docenti esterni, Consigli di Area Didattica (CAD) e commissioni preposte
Descrizione del servizio	L'ufficio UPRODID coordina tramite il sistema PICA-CINECA che consente la gestione Bando, il processo di reclutamento della docenza esterna per gli insegnamenti vacanti dei corsi di studio e dei Master con i relativi decreti/pubblicità e stipula dei contratti
Responsabile o Referente	Angela Torelli
Contatti	Angela Torelli 0862 432168
Modalità per presentare reclamo	e-mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it
Modalità di erogazione	e-mail, telefono
Link utili	https://scienzeumane.univaq.it/index.php?id=4841

Indicatori del servizio

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
Accessibilità	Sito web del Dipartimento	Si/No	Si
Trasparenza	Pubblicazione sul sito univaq al link: https://www.univaq.it/section.php?id=544	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio emanazione Bando	Giorni lavorativi.	Entro 30 giorni dall'approvazione da parte del Consiglio di Dipartimento
Efficacia	Feedback utenti	Si/No	No

Università degli Studi dell'Aquila

Dipartimento di Scienze umane

Ufficio programmazione offerta formativa dipartimentale e assicurazione della qualità

V.le Nizza, 14 – 67100 L'Aquila

mail: dsu.uprodid@strutture.univaq.it posta certificata: dsu@pec.univaq.it

tel. + 39 0862 43 21 68

P. I. – C. F. **01021630668**

<http://scienzeumane.univaq.it/>