



Università di Foggia

CARTA DEI SERVIZI



UNIVERSITÀ DI FOGGIA

INDICE

PRESENTAZIONE

1. SERVIZI PER LA CARRIERA STUDENTESCA

- ORIENTAMENTO E PLACEMENT
 - Orientamento e tutorato
 - Placement e tirocini extracurriculari
- GESTIONE CARRIERE DEGLI STUDENTI
 - Segreterie Studenti
 - Segreterie Didattiche
 - Tirocini e stage curriculari
- MOBILITÀ INTERNAZIONALE
 - Erasmus outgoing
 - Erasmus incoming
- SERVIZI PER GLI STUDENTI
 - Diritto allo studio
 - Disabilità e Bisogni Educativi Speciali
 - Servizi Sportivi e Doppia Carriera
 - Centro Universitario Sportivo (C.U.S.)
 - Servizio Counseling
 - Career Development Center
 - Centro Linguistico di Ateneo (C.L.A.)
 - Certificazioni Informatiche
 - Difensore degli Studenti
 - Bilancio delle competenze
 - Cinemafelix
 - Doppia carriera studente musicista
 - Centro Universitario per la diffusione della cultura e della pratica teatrale, artistica e musicale (C.U.T.A.M.)
 - Alloggi e mense

2. SERVIZI PER LA CARRIERA POST LAUREA

- Dottorati
- Borse di studio, contratti e assegni di ricerca
- Master, corsi di perfezionamento ed esami di stato
- Carriere Scuole di Specializzazione di area medica e di area non medica
- Centro di Formazione della Docenza

3. SERVIZI BIBLIOTECARI

- o Biblioteche
- o Servizio Open Access

4. SERVIZI INFORMATICI PER LA DIDATTICA

- o Servizio E-learning
- o Servizio Esse3, Ugov, Cineca

5. SERVIZI INFORMATICI, TECNICI E LOGISTICI

- o Rilascio e gestione posta elettronica istituzionale e accesso alla rete WiFi Eduroam
- o Manutenzione delle aule e degli spazi destinati alla didattica e alla ricerca
- o Logistica
- o Servizio Informatico Poli

6. SERVIZI PER IL PERSONALE

- o Servizio Reclutamento e Gestione Personale Docente
- o Servizio Incarichi, Supplenze e Contratti Personale Docente
- o Servizio Reclutamento e Gestione Personale Tecnico Amministrativo
- o Welfare aziendale
- o Comitato Unico di Garanzia (C.U.G.)
- o Accesso all'identità digitale per Docenti e PTA
- o Consigliera di Fiducia

7. SERVIZI DI COMUNICAZIONE INTERNA E PER GLI STAKEHOLDERS

- o U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- o Servizio Ufficio Stampa, Comunicazione istituzionale ed eventi di Ateneo
- o Protocollo e gestione documentale
- o Segreteria del Rettore
- o Segreteria del Direttore Generale
- o Servizio Trasparenza e anticorruzione
- o Rapporti con il Servizio sanitario
- o Servizio Partecipazioni e Spin Off
- o Supporto per la valorizzazione della ricerca e Terza Missione
- o Servizio Convenzioni
- o Informazioni e promozione di Bandi ed opportunità di finanziamento – Grant Office
- o Gare e Assicurazioni
- o Contratti pubblici

8. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Università di Foggia è uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso cui l'Ateneo foggiano promuove la conoscenza dei servizi resi al cittadino e dei relativi standard di qualità, fornendo informazioni accessibili, trasparenti e complete sugli stessi.

L'Università di Foggia si impegna infatti a indicare le modalità di erogazione e fruizione dei servizi, la tempistica e gli standard qualitativi e quantitativi che intende garantire e a monitorare i servizi resi rispetto agli standard prefissati, attraverso indagini sulla soddisfazione del cliente e una corretta gestione dei reclami, al fine di migliorarne la qualità.

Nella presente versione aggiornata della Carta dei Servizi gli standard di qualità sono stati indicati per la prima volta e sono stati preordinati attraverso un format predefinito per tutti i servizi, tuttavia, nell'ottica di una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio dei cittadini/utenti sarà indispensabile nei futuri aggiornamenti prevedere una periodica revisione degli standard e la relativa adozione di azioni di miglioramento e specificazione attraverso l'inserimento di ulteriori indicatori, qualora ritenuto utile, con riferimento allo specifico servizio reso.

La Carta dei servizi si rivolge agli utenti principali dell'università: le famiglie, i futuri studenti, gli studenti iscritti (di corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Laurea Magistrale a ciclo unico, post laurea, internazionali), i laureati, il personale docente, il personale TA e bibliotecario, le imprese, gli enti pubblici e privati, la comunità, il territorio.

Nell'erogare i propri servizi, l'Università di Foggia rispetta e garantisce i principi generali individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia.

A tal fine l'Ateneo di Foggia ha avviato un percorso di individuazione dei processi di propria pertinenza che hanno come output l'erogazione di un servizio all'utente. Sono stati dunque censiti i servizi che l'Università esercita in funzione della mission che le è propria ovvero quella di erogare attività di formazione, ricerca e diffusione della conoscenza nell'interazione con il territorio, prestando particolare attenzione ai principali destinatari dei servizi ossia gli studenti, il territorio e gli stakeholder e tralasciando i servizi che sono più funzionali alla gestione amministrativa, ma non impattano direttamente con gli utenti esterni all'amministrazione.

Per ogni servizio al pubblico individuato, passibile di un reclamo, è stata compilata e pubblicata una scheda di servizio articolata in due sezioni. La prima sezione contiene le seguenti informazioni: denominazione del servizio e descrizione sintetica dello stesso; struttura di appartenenza; categorie di utenza; ruolo e responsabile; modalità di erogazione del servizio e informazioni di contatto; link utili; tempi di risposta e attesa; modalità di presentazione di un eventuale reclamo o di una segnalazione; eventuale modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

La seconda sezione, specifica sugli standard di qualità del servizio cui si riferisce, è articolata sulle quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, così come indicate nella delibera Civit 88/2010:

- **Accessibilità:** la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- **Tempestività:** il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso;
- **Trasparenza:** esprime la facilità con cui l'utente riesce a reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- **Efficacia:** capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

A ciascuna dimensione è poi stata associata una sottodimensione utile a rappresentare in modo più completo la qualità del servizio erogato; in particolare, per la definizione e misurazione degli standard di qualità dei servizi sono state specificate la descrizione e la formula di un indicatore e il relativo valore programmato.

Inoltre, per ciascun servizio è stata prevista una sezione dedicata al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, per consentire all'utente di verificare la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le aspettative dell'utenza, attraverso la rilevazione del progetto Good Practice e/o rilevazioni interne ad hoc.

Inoltre, l'Università di Foggia attraverso la Carta dei Servizi si impegna a fornire servizi di qualità ai propri utenti e laddove questi ultimi vogliano segnalare criticità o disservizi è prevista la possibilità di inviare reclami e segnalazioni, gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo le modalità descritte nella sezione Reclami e Segnalazioni della medesima Carta, e attraverso apposite schede indicate altresì nella pagina web della Carta dei Servizi (<https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi>).

La Carta dei Servizi in formato digitale e cliccabile è pubblicata nella sua interezza nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale e nella apposita pagina dell'Ufficio relazioni con il Pubblico denominata Carta dei servizi e standard di qualità.

Le schede relative ai singoli servizi saranno invece pubblicate nelle pagine web dei singoli servizi amministrativi.

L'individuazione e l'articolazione dei servizi

Si è proceduto all'individuazione dei servizi a maggiore impatto con l'utenza, privilegiando non solo quelli erogati da servizi amministrativi, ma anche quelli che fanno capo ad organi o figure istituzionali (a titolo esemplificativo difensore degli studenti, C.U.G., consigliera di fiducia, ecc.) o che rappresentano servizi importanti per il benessere della comunità accademica e per la vita universitaria (Counseling psicologico, attività ricreative, ecc.).

I servizi individuati sono stati collocati all'interno delle seguenti macro-categorie: Servizi per la carriera studentesca; Servizi per la Carriera post laurea; Servizi bibliotecari; Servizi informatici per la didattica; servizi informatici, tecnici e logistici; Servizi per il personale; Servizi di comunicazione interna e per gli Stakeholders.

Dal momento che la maggior parte dei servizi descritti sono erogati da strutture amministrative è utile far riferimento all'attuale assetto organizzativo e gestionale dell'Amministrazione Centrale e dipartimentale.

Per quanto riguarda l'amministrazione, al vertice vi è il Direttore Generale, al quale è attribuita la complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.

L'Amministrazione Centrale è organizzata in 3 Aree dirigenziali con diverse competenze, la cui figura di vertice è il Dirigente, a loro volta articolate in Aree amministrative – Servizi Amministrativi e Unità. L'articolazione organizzativa complessiva è descritta nella seguente pagina web: <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/organigramma>.

Gli Organi di Ateneo sono invece descritti ed indicati nella seguente pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/organi-di-ateneo>.

La Carta dei Servizi è integrata, revisionata/aggiornata annualmente o comunque tempestivamente all'occorrenza di cambiamenti rilevanti per l'utenza. Essa è uno strumento prezioso non solo per gli utenti dell'Ateneo che, grazie ad essa, sono messi in grado di conoscerne l'attività amministrativa ed anche, entro certi limiti, di contribuirvi e di contribuire a rendere l'amministrazione sempre più efficiente e trasparente, ma anche per l'organizzazione stessa che può così correggere la propria azione ed orientarla, nel rispetto dei principi costituzionali enunciati supra e della normativa vigente, verso una sempre maggiore soddisfazione dei cittadini – utenti.

Normativa di riferimento

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

Nel 2009, con il D.Lgs. 150 è stata istituita la **CiVIT** ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, con il compito di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l'Autorità Nazionale AntiCorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.)

In tempi più recenti, la **legge n. 27/2012** ha specificato all'art. 8 il **Contenuto delle carte di servizio**:

1. Le carte di servizio, nel definire gli **obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici**, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i **diritti**, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.

2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di **garantire la qualità, l'universalità e l'economicità** delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.

Ultimamente, sono poi stati emanati alcuni **provvedimenti recanti specifiche più dettagliate** per l'elaborazione della carta dei servizi ed in particolare: - le linee guida CiVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", - le linee guida CiVIT n.89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance" -

la **Delibera CiVIT n. 3/2012** “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”. Quest’ultima prevede che l’elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici. Infine, non si può non ricordare il **D.Lgs n.33/2013** che, all’art. 32, prescrive “Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”.

MACRO-CATEGORIA

NOME MACROAREA

- SERVIZIO
- SERVIZIO

MODELLO SCHEDA

DESCRIZIONE	<p>Il Servizio si occupa delle seguenti attività _____</p> <p>_____ e offre le seguenti consulenze: _____</p> <p>_____</p>
Struttura Organizzativa	<p>Direzione – Area - Servizio</p> <p>In caso di servizi non vincolati a strutture amministrative: Organi di governo - Servizio Dipartimento - Servizio</p>
Destinatari	Ogni servizio indica i propri utenti di riferimento
RUOLI E RESPONSABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsabile: _____ ● Collaboratori: _____
Modalità di erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ● caselle e-mail: _____ ● telefono _____ ● front office _____ ● Altri canali: _____
Pagina/e web	Pagine web relative ai servizi erogati
TEMPI DI RISPOSTA E/O ATTESA	<ul style="list-style-type: none"> ● Tempi di risposta tramite e-mail: _____ ● Tempi di risposta tramite telefono: _____ ● Tempi di attesa per ricevimento front office: _____ ● Tempi di risposta tramite canali social: _____ ● Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea: _____

Indicatori e Standard di qualità	Indicati nella tabella allegata. Gli standard di qualità non sono stati resi obbligatori per i servizi che non corrispondono a servizi amministrativi
Reclami e segnalazioni	L'utente può rivolgersi all'URP secondo le modalità descritte nell'apposita scheda RECLAMI e SEGNALAZIONI (https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi)
Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti	A partire da gennaio 2024 l'Università degli Studi di Foggia aderisce al Progetto Good Practice, coordinato dal Politecnico di Milano, che ha l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università aderenti rispetto a due dimensioni in particolare: Customer Satisfaction (CS) e Costi ed efficienza. Gli esiti dettagliati del progetto saranno presentati nei report pubblicati annualmente dall'Ateneo.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello	Numero di giornate di apertura su base settimanale/totale giorni lavorativi	n. giorni
	Accessibilità multicanale	Accesso al servizio	Numero di canali attivati	≥ n._
		Accesso al servizio	Accesso al servizio tramite i seguenti canali: web, e-mail, social media/accesso al servizio complessivo	≥ n._
Tempestività		Tempi di risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	entro _____
		Tempi di risposta tramite telefono	Tempo massimo dalla richiesta	_____
		Tempi di attesa per ricevimento front office	Tempo massimo dalla richiesta	≤ __ minuti
		Tempi di risposta tramite canali social	Tempo massimo dalla richiesta	entro le ____ ore delle giornate lavorative
		Tempi di risposta tramite messaggistica istantanea	Tempo massimo dalla richiesta	entro le ____ ore delle giornate lavorative
Trasparenza	Procedure informative	Pubblicazione Informazioni relative	Quantità informazioni/informazioni	____%

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
		al Servizio via web	totali	
	Procedure informative	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	entro le ____ ore delle giornate lavorative
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° format, moduli, modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	____%
	Affidabilità/Pertinenza	Reclami pervenuti	N° reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤ ____
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza	≤ ____%

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Università di Foggia, attraverso la Carta dei Servizi si impegna a fornire servizi di qualità ai propri utenti.

In quest'ottica, il reclamo o la segnalazione pervenute dagli utenti costituiscono, oltre ad una forma di tutela dei propri diritti riconosciuta ai cittadini, anche un impulso per l'amministrazione a migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, nell'ottica della loro rispondenza alle esigenze della collettività.

Il reclamo e/o la segnalazione verso una struttura presente all'interno della Carta dei Servizi sarà gestito/a direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo e/o la segnalazione per essere preso/a in carico non deve essere anonimo/a.

Come si presenta un reclamo o si fa una segnalazione:

per posta elettronica certificata, scrivendo a urp@cert.unifg.it

per posta elettronica non certificata, scrivendo a urp@unifg.it, sia utilizzando il modulo in pdf per i reclami e le segnalazioni che è possibile scaricare all'interno della seguente questa pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi>, oppure inviando un'e-mail con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, comprensivo della data e del luogo in cui è avvenuto il disservizio, e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata,

per posta ordinaria, sia utilizzando il modulo per i reclami o le segnalazioni che è possibile scaricare all'interno della seguente questa pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi> che scrivendo una comunicazione firmata con i propri dati, l'oggetto circostanziato del reclamo o della segnalazione, l'indicazione del luogo e della data in cui è avvenuto il disservizio e la struttura nei cui riguardi il reclamo o la segnalazione viene presentata e inviandola, con allegata la copia di un documento di riconoscimento valido, a questo indirizzo: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Università degli Studi di Foggia, via Antonio Gramsci, 89/91 – 71122 Foggia,

presentando il reclamo o la segnalazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è al piano terra del Palazzo Ateneo, in via Gramsci, 89/91 a Foggia ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e il martedì anche nel pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00.

Compilando il form on-line scaricabile all'interno della seguente questa pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi>

ALLEGATI:

Moduli per i reclami o le segnalazioni, che saranno disponibili all'interno della seguente questa pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi> dopo l'approvazione della Carta dei Servizi da parte degli Organi Collegiali.

Moduli form on-line per i reclami o le segnalazioni che saranno disponibili all'interno della seguente questa pagina web <https://www.unifg.it/it/ateneo/organizzazione/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico/la-carta-dei-servizi> dopo l'approvazione della Carta dei Servizi da parte degli Organi Collegiali.



Università di Foggia

MODULO RECLAMI

NOME E COGNOME

Via _____

Comune _____

E-mail _____

Tel. _____

Ruolo _____

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

- ◇ Email certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura: urp@cert.unifg.it
- ◇ Email non certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura: urp@unifg.it
- ◇ Posta ordinaria all'indirizzo: U.R.P., via Gramsci 89/91, 71122 Foggia
- ◇ Compilazione modulo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sito presso Palazzo Ateneo, piano terra, via Gramsci 89/91, 71122 Foggia
- ◇ Compilazione Form on line

NOTA

La presentazione del reclamo non
sostituisce i ricorsi amministrativi
e giurisdizionali

OGGETTO DEL RECLAMO

Mettere una spunta sull'oggetto del reclamo:

- ◇ Dislocazione degli uffici
- ◇ Accesso agli sportelli
- ◇ Accesso telefonico
- ◇ Orario di apertura sportelli
- ◇ Comportamento del personale
- ◇ Errata informazione
- ◇ Informazione insufficiente
- ◇ Informazione poco chiara
- ◇ Ritardo nella erogazione del servizio
- ◇ Difetto nella erogazione del servizio
- ◇ Servizio non conforme alla richiesta

RISERVATO ALL'UFFICIO

Prot. n. Reclamo _____

Data _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Informativa ai sensi del D.L. 196/2003. Codice in materia di protezione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 l'Università di Foggia, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati contenuti nella presente scheda saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nell'ambito del reclamo.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in loro assenza non sarà possibile ricevere la risposta relativa al reclamo. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Università di Foggia, all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

Descrivere brevemente:

1. Il nome del Servizio, indicato nella Carta dei Servizi, verso cui si vuole inoltrare il Reclamo
2. Il reclamo che si intende presentare, dichiarando chiaramente il motivo di insoddisfazione o il diritto leso
3. L'eventuale proposta e/o richiesta per rimediare al reclamo

Firma



Università di Foggia

MODULO SEGNALAZIONI

NOME E COGNOME

Via _____

Comune _____

E-mail _____

Tel. _____

Ruolo _____

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

- ◇ Email certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura: urp@cert.unifg.it
- ◇ Email non certificata all'att.ne dell'URP e della Struttura: urp@unifg.it
- ◇ Posta ordinaria all'indirizzo: U.R.P.; via Gramsci 89/91, 71122 Foggia
- ◇ Compilazione modulo presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sito presso Palazzo Ateneo, piano terra, via Gramsci 89/91, 71122 Foggia
- ◇ Compilazione Form on line

NOTA

La presentazione della segnalazione non sostituisce i ricorsi amministrativi e

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Mettere una spunta sull'oggetto della segnalazione:

- ◇ Dislocazione degli uffici
- ◇ Accesso agli sportelli
- ◇ Accesso telefonico
- ◇ Orario di apertura sportelli
- ◇ Comportamento del personale
- ◇ Errata informazione
- ◇ Informazione insufficiente
- ◇ Informazione poco chiara
- ◇ Ritardo nella erogazione del servizio
- ◇ Difetto nella erogazione del servizio
- ◇ Servizio non conforme alla richiesta

RISERVATO ALL'UFFICIO

Prot. n. Segnal. _____

Data _____

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Informativa ai sensi del D.L. 196/2003. Codice in materia di protezione dei dati personali

Ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 l'Università di Foggia, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i dati contenuti nella presente scheda saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, nell'ambito del reclamo.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma in loro assenza non sarà possibile ricevere la risposta relativa al reclamo. Con l'accettazione delle condizioni, si autorizza l'Università di Foggia, all'utilizzo di tali informazioni per i soli scopi sopra indicati e nelle sole modalità previste dalla legge.

Descrivere brevemente:

1. Il nome del Servizio, indicato nella Carta dei Servizi, verso cui si vuole inoltrare la Segnalazione
2. La Segnalazione che si intende presentare, dichiarando chiaramente il motivo di insoddisfazione o il diritto leso
3. L'eventuale proposta e/o richiesta per rimediare alla Segnalazione

Firma

Modulo Reclami

I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Non verranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonimi o con dati palesemente non veritieri.

Per ulteriori chiarimenti sulla gestione dei reclami e delle segnalazioni adottata dall'Università di Foggia si può consultare la procedura per la loro gestione contenuta nella Carta dei Servizi.

* Indica una domanda obbligatoria

1. Cognome *

2. Nome *

3. E-mail *

4. Recapito telefonico *

5. Ruolo *

 Dropdown

Contrassegna solo un ovale.

- Studente
- Docente dell'Ateneo
- Docente di una scuola
- Docente di altro Ateneo
- Altro

6. Se si è scelto "Altro" specificare la categoria di appartenenza *

7. Motivo per il quale si inoltra il reclamo *

Contrassegna solo un ovale.

- Dislocazione degli uffici (Accessibilità)
- Accesso agli sportelli (Accessibilità)
- Accesso telefonico e multicanale (Accessibilità)
- Orario di apertura sportelli (Accessibilità)
- Modalità di erogazione del servizio (Accessibilità)
- Tempi di attesa (Tempestività)
- Ritardo nella erogazione del servizio (Tempestività)
- Pubblicazione informazioni sul sito e sui canali informativi (Trasparenza)
- Aggiornamento delle informazioni sul sito e sui canali informativi (Trasparenza)
- Comportamento del personale (Efficacia)
- Informazione insufficiente (Efficacia)
- Informazione poco chiara (Efficacia)
- Servizio non conforme alla richiesta (Efficacia)
- Altro

8. Se si è scelto "Altro" specificare il reclamo *

Servizio per il quale si inoltra il reclamo

9. Servizio per il quale si inoltra il reclamo

Contrassegna solo un ovale.

- Servizi per la carriera studentesca *Passa alla domanda 10.*
- Servizi per la carriera Post laurea *Passa alla domanda 11.*
- Servizi Bibliotecari *Passa alla domanda 12.*
- Servizi informatici per la didattica *Passa alla domanda 13.*
- Servizi informatici, tecnici e logistici *Passa alla domanda 14.*
- Servizi per il personale *Passa alla domanda 15.*
- Servizi di comunicazione interna e per gli stakeholders
Passa alla domanda 16.

Passa alla domanda 17.

Carriere studentesche

10. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo: *

Contrassegna solo un ovale.

- Orientamento e tutorato *Passa alla domanda 17.*
- Placement e Tirocinio Extracurricolare *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria Studenti *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria studenti Area Medica *Passa alla domanda 17.*
- Segreterie didattiche *Passa alla domanda 17.*
- Tirocini e Stage curriculari *Passa alla domanda 17.*
- Erasmus Outgoing *Passa alla domanda 17.*
- Erasmus Incoming *Passa alla domanda 17.*
- Diritto allo studio *Passa alla domanda 17.*
- Disabilità e D.S.A. *Passa alla domanda 17.*
- Servizi sportivi e Doppia Carriera *Passa alla domanda 17.*
- Centro Universitario Sportivo (C.U.S.) *Passa alla domanda 17.*
- Counseling *Passa alla domanda 17.*
- Career Development Center *Passa alla domanda 17.*
- Centro Linguistico di Ateneo (C.L.A.) *Passa alla domanda 17.*
- Certificazioni informatiche *Passa alla domanda 17.*
- Difensore degli studenti *Passa alla domanda 17.*
- Bilancio delle competenze *Passa alla domanda 17.*
- Cinemafelix *Passa alla domanda 17.*
- Doppia carriera studenti/musicisti *Passa alla domanda 17.*
- Centro Universitario per la diffusione della cultura e della pratica teatrale, artistica e musicale (C.U.T.A.M.) *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi per la carriera Post laurea

11. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- Dottorati *Passa alla domanda 17.*
- Borse di studio, contratti e assegni di ricerca *Passa alla domanda 17.*
- Master, Corsi di perfezionamento ed Esami di Stato *Passa alla domanda 17.*
- Carriere Scuole di specializzazione di area medica e non medica
Passa alla domanda 17.
- Centro di Formazione della Docenza *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi Bibliotecari

12. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- Biblioteche *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Open Access *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi informatici per la didattica

13. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- Servizio E-learning *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Esse3, Ugov, Cineca *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi informatici , tecnici e logistici

14. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- Rilascio e gestione posta e accesso alla rete Wi-Fi Eduroam
Passa alla domanda 17.
- Manutenzione delle aule e degli spazi destinati alla didattica e alla ricerca
Passa alla domanda 17.
- Logistica *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Informatico Poli *Passa alla domanda 17.*
- Altro: _____

Passa alla domanda 17.

Servizi per il personale

15. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- Servizio Reclutamento e Gestione Personale Docente
Passa alla domanda 17.
- Servizio Incarichi, Supplenze e Contratti Personale Docente
Passa alla domanda 17.
- Servizio Reclutamento e Gestione Personale Tecnico amministrativo
Passa alla domanda 17.
- Welfare aziendale *Passa alla domanda 17.*
- Comitato Unico di Garanzia (C.U.G.) *Passa alla domanda 17.*
- Accesso all'identità digitale per docenti e PTA *Passa alla domanda 17.*
- Consigliera di fiducia *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi di comunicazione interna e per gli Stakeholders

16. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere il reclamo:

Contrassegna solo un ovale.

- U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Ufficio Stampa, Comunicazione istituzionale ed eventi di Ateneo
Passa alla domanda 17.
- Protocollo e gestione documentale *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria del Direttore Generale *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria del Rettore *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Trasparenza e Anticorruzione *Passa alla domanda 17.*
- Rapporti con il Servizio Sanitario *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Partecipazioni e Spin Off *Passa alla domanda 17.*
- Supporto per la valorizzazione della Ricerca e la Terza Missione
Passa alla domanda 17.
- Servizio Convenzioni *Passa alla domanda 17.*
- Informazioni e promozione di Bandi ed Opportunità di finanziamento - Grant
Office *Passa alla domanda 17.*
- Gare e Assicurazioni *Passa alla domanda 17.*
- Contratti pubblici *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Descrizione del Reclamo

17. Oggetto del Reclamo *

18. Descrizione del Reclamo *

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e ss. mm. e ii.

19. Autorizzo

Seleziona tutte le voci applicabili.

Opzione 1

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.

Google Moduli

Modulo Segnalazioni

I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Non verranno presi in considerazione reclami o segnalazioni anonimi o con dati palesemente non veritieri.

Per ulteriori chiarimenti sulla gestione dei reclami e delle segnalazioni adottata dall'Università di Foggia si può consultare la procedura per la loro gestione contenuta nella Carta dei Servizi.

*** Indica una domanda obbligatoria**

1. Cognome *

2. Nome *

3. E-mail *

4. Recapito telefonico *

5. Ruolo *

 Dropdown

Contrassegna solo un ovale.

Studente

Docente dell'Ateneo

Docente di una scuola

Docente di altro Ateneo

Altro

6. Se si è scelto "Altro" specificare la categoria di appartenenza *

7. Motivo per il quale si inoltra la Segnalazione *

Contrassegna solo un ovale.

- Dislocazione degli uffici (Accessibilità)
- Accesso agli sportelli (Accessibilità)
- Accesso telefonico e multicanale (Accessibilità)
- Orario di apertura sportelli (Accessibilità)
- Modalità di erogazione del servizio (Accessibilità)
- Tempi di attesa (Tempestività)
- Ritardo nella erogazione del servizio (Tempestività)
- Pubblicazione informazioni sul sito e sui canali informativi (Trasparenza)
- Aggiornamento delle informazioni sul sito e sui canali informativi (Trasparenza)
- Comportamento del personale (Efficacia)
- Informazione insufficiente (Efficacia)
- Informazione poco chiara (Efficacia)
- Servizio non conforme alla richiesta (Efficacia)
- Altro

8. Se si è scelto "Altro" specificare la Segnalazione *

Servizio per il quale si inoltra la Segnalazione

9. Servizio per il quale si inoltra la Segnalazione

Contrassegna solo un ovale.

- Servizi per la carriera studentesca *Passa alla domanda 10.*
- Servizi per la carriera Post laurea *Passa alla domanda 11.*
- Servizi Bibliotecari *Passa alla domanda 12.*
- Servizi informatici per la didattica *Passa alla domanda 13.*
- Servizi informatici, tecnici e logistici *Passa alla domanda 14.*
- Servizi per il personale *Passa alla domanda 15.*
- Servizi di comunicazione interna e per gli stakeholders
Passa alla domanda 16.

Passa alla domanda 17.

Carriere studentesche

10. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione: *

Contrassegna solo un ovale.

- Orientamento e tutorato *Passa alla domanda 17.*
- Placement e Tirocinio Extracurricolare *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria Studenti *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria studenti Area Medica *Passa alla domanda 17.*
- Segreterie didattiche *Passa alla domanda 17.*
- Tirocini e Stage curriculari *Passa alla domanda 17.*
- Erasmus Outgoing *Passa alla domanda 17.*
- Erasmus Incoming *Passa alla domanda 17.*
- Diritto allo studio *Passa alla domanda 17.*
- Disabilità e D.S.A. *Passa alla domanda 17.*
- Servizi sportivi e Doppia Carriera *Passa alla domanda 17.*
- Centro Universitario Sportivo (C.U.S.) *Passa alla domanda 17.*
- Counseling *Passa alla domanda 17.*
- Career Development Center *Passa alla domanda 17.*
- Centro Linguistico di Ateneo (C.L.A.) *Passa alla domanda 17.*
- Certificazioni informatiche *Passa alla domanda 17.*
- Difensore degli studenti *Passa alla domanda 17.*
- Bilancio delle competenze *Passa alla domanda 17.*
- Cinemafelix *Passa alla domanda 17.*
- Doppia carriera studenti/musicisti *Passa alla domanda 17.*
- Centro Universitario per la diffusione della cultura e della pratica teatrale, artistica e musicale (C.U.T.A.M.) *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi per la carriera Post laurea

11. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- Dottorati *Passa alla domanda 17.*
- Borse di studio, contratti e assegni di ricerca *Passa alla domanda 17.*
- Master, Corsi di perfezionamento ed Esami di Stato *Passa alla domanda 17.*
- Carriere Scuole di specializzazione di area medica e non medica
Passa alla domanda 17.
- Centro di Formazione della Docenza *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi Bibliotecari

12. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- Biblioteche *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Open Access *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi informatici per la didattica

13. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- Servizio E-learning *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Esse3, Ugov, Cineca *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi informatici , tecnici e logistici

14. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- Rilascio e gestione posta e accesso alla rete Wi-Fi Eduroam
Passa alla domanda 17.
- Manutenzione delle aule e degli spazi destinati alla didattica e alla ricerca
Passa alla domanda 17.
- Logistica *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Informatico Poli *Passa alla domanda 17.*
- Altro: _____

Passa alla domanda 17.

Servizi per il personale

15. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- Servizio Reclutamento e Gestione Personale Docente
Passa alla domanda 17.
- Servizio Incarichi, Supplenze e Contratti Personale Docente
Passa alla domanda 17.
- Servizio Reclutamento e Gestione Personale Tecnico amministrativo
Passa alla domanda 17.
- Welfare aziendale *Passa alla domanda 17.*
- Comitato Unico di Garanzia (C.U.G.) *Passa alla domanda 17.*
- Accesso all'identità digitale per docenti e PTA *Passa alla domanda 17.*
- Consigliera di fiducia *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Servizi di comunicazione interna e per gli Stakeholders

16. Servizio nei cui riguardi si desidera sporgere la Segnalazione:

Contrassegna solo un ovale.

- U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Ufficio Stampa, Comunicazione istituzionale ed eventi di Ateneo
Passa alla domanda 17.
- Protocollo e gestione documentale *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria del Direttore Generale *Passa alla domanda 17.*
- Segreteria del Rettore *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Trasparenza e Anticorruzione *Passa alla domanda 17.*
- Rapporti con il Servizio Sanitario *Passa alla domanda 17.*
- Servizio Partecipazioni e Spin Off *Passa alla domanda 17.*
- Supporto per la valorizzazione della Ricerca e la Terza Missione
Passa alla domanda 17.
- Servizio Convenzioni *Passa alla domanda 17.*
- Informazioni e promozione di Bandi ed Opportunità di finanziamento - Grant
Office *Passa alla domanda 17.*
- Gare e Assicurazioni *Passa alla domanda 17.*
- Contratti pubblici *Passa alla domanda 17.*

Passa alla domanda 17.

Descrizione della Segnalazione

17. Oggetto della Segnalazione *

18. Descrizione della Segnalazione *

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e ss. mm. e ii.

19. Autorizzo

Seleziona tutte le voci applicabili.

Opzione 1

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.

Google Moduli