



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI FERRARA  
- EX LABORE FRUCTUS -

# Carta dei Servizi agli Studenti dell'Università degli Studi di Ferrara

---

Approvato nel Consiglio di Amministrazione  
del  
22 luglio 2015

## Sommario

1. Presentazione	3
2. A cosa serve	3
3. Principi fondamentali	4
4. Riferimenti normativi	5
5. Monitoraggio e aggiornamento	5
6. Descrizione dei servizi offerti e i relativi utenti	6
7. Standard Qualità	9
7.1 Standard Qualità dei Servizi bibliotecari	11
7.2 Standard Qualità dei Servizi di Segreteria Studenti	12
7.3 Standard Qualità dei Servizi mobilità e didattica internazionale	13
7.4 Standard Qualità dei Servizi di diritto allo studio e servizi disabilità agli studenti	14
7.5 Standard Qualità dei Servizi di Orientamento e tutorato	17
7.6 Standard Qualità dei Servizi di Management Didattico	17
7.7 Standard Qualità dei Servizi post-laurea	18
7.8 Standard Qualità dei Servizi di orientamento in uscita (Job-Centre)	19
8. Procedure per reclami	20
9. Misurazione soddisfazione degli utenti	20

# 1. Presentazione

---

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Ferrara (UNIFE) intende fornire agli studenti e a tutti i propri utenti uno strumento per la presentazione dei servizi offerti e del loro livello di qualità "garantita".

Per ogni servizio rivolto agli studenti dagli uffici di UNIFE, la qualità effettiva è legata alla presenza di una Carta dei servizi quale atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità secondo le modalità previste dalla normativa vigente. L'Amministrazione approva la Carta dei servizi con delibera del Consiglio di Amministrazione.

I servizi si riferiscono principalmente ai tre momenti principale della "vita da studente":

- in entrata, attraverso l'orientamento per l'accesso al mondo universitario;
- in itinere, attraverso la gestione della carriera dello studente e le attività di tutorato, i servizi bibliotecari;
- in uscita, attraverso i servizi di post-laurea e placement.

UNIFE, nella convinzione che i servizi di supporto allo studio universitario producano un valore aggiunto per accompagnare gli studenti nel loro percorso universitario, si pone l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi già offerti, attraverso la conferma periodica della certificazione per la qualità ISO 9001, e garantendo standard di qualità in linea con le esigenze dei propri studenti e utenti.

## 2. A cosa serve

---

La principale funzione della carta dei servizi consiste in:

- Informare e orientare gli studenti e gli utenti sui vari servizi erogati da UNIFE;
- Impegnare la struttura a migliorare i servizi e, ove possibile migliorare gli standard correnti;
- Verificare annualmente il grado di soddisfazione dell'utenza, e individuare possibili azioni di miglioramento;
- Analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative;
- Definire piani di miglioramento della qualità dei processi di erogazione dei servizi, anche a seguito di eventuali reclami e registrazioni non conformità.

Gli standard di qualità proposti nella Carta dei servizi sono definiti in funzione della normativa vigente e le risorse – umane, finanziarie, strumentali.

## 3. Principi fondamentali

---

I contenuti della Carta s'ispirano ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994. Tali principi sono:

1. **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. **Imparzialità:** i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

3. **Continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. **Diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

5. **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo.

6. **Efficienza ed efficacia:** il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 4. Riferimenti normativi

---

- DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009, n. 150. Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- DECRETO LEGISLATIVO 20 dicembre 2009, n. 198 - Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- Delibera Civit 88/2010 - Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1 co. 1 D.Lgs 198/2009): art. 1 co. 1 D.Lgs 198/2009.
- Delibera Civit 3/2012 - Linee guida per il miglioramento per la qualità dei servizi pubblici.

## 5. Monitoraggio e aggiornamento

---

Annualmente viene verificato il rispetto dello standard di qualità: l'Ufficio Sistema Qualità di Ateneo, nel mese di gennaio, richiede a tutti i responsabili dei servizi il valore misurato degli indicatori. Gli eventuali scostamenti vengono registrati e gestiti come non conformità e discussi in sede del Riesame della Direzione che si svolge nel mese di aprile/maggio.

La carta dei servizi ha validità annuale, è pubblicata sul sito istituzionale "Amministrazione Trasparente" (<http://www.unife.it/at>). L'individuazione di necessarie revisioni, in funzione del mutamento della normativa o delle risorse disponibili, sarà effettuata in occasione dell'annuale Riesame della Direzione.

## 6. Descrizione dei servizi offerti e i relativi utenti

	Principali Servizi erogati	Certificazione di Qualità ISO 9001	Pagina web	Utenti
<b>Servizi bibliotecari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura al pubblico;</li> <li>• Disponibilità di servizi e risorse documentarie on-line;</li> <li>• Servizio di reference (front office e assistenza agli utenti) e prestito;</li> <li>• Fornitura di articoli/parti di libro non posseduti dalle biblioteche Unife (Document delivery);</li> <li>• Prestito interbibliotecario;</li> </ul>	Dal 2009	<a href="http://sba.unife.it/it">http://sba.unife.it/it</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Cittadini</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>
<b>Servizi di Segreteria Studenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office;</li> <li>• Immatricolazione e iscrizione per studenti italiani e internazionali;</li> <li>• Iscrizione ai test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato;</li> <li>• Inserimento piani degli studi e piani individuali;</li> <li>• Supporto e informazione agli studenti;</li> <li>• Gestione carriere degli studenti ammessi ai programmi di Doppia laurea;</li> <li>• Gestione pratiche studenti (riconoscimento crediti, passaggi, trasferimenti, rinunce, decadenze, riconoscimenti di titoli stranieri);</li> <li>• Ammissione all'esame finale, registrazione dell'esito e emissione e consegna dell'attestato finale del titolo;</li> <li>• Controllo congruità dei dati inseriti dagli utenti e delle autocertificazioni dei titoli di studio dichiarati dagli studenti;</li> <li>• Rilascio certificazioni di iscrizione, laurea e carriera percorsa.</li> </ul>	Dal 2010	<a href="http://www.unife.it/studenti/offerta-formativa/segreteria-studenti">http://www.unife.it/studenti/offerta-formativa/segreteria-studenti</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Cittadini</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>
<b>Servizi mobilità e didattica internazionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office;</li> <li>• Accoglienza di studenti in arrivo da università</li> </ul>	Dal 2008	<a href="http://www.unife.it/studenti/internazionale/intern">http://www.unife.it/studenti/internazionale/intern</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> </ul>

	<p>internazionali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilità internazionale di studenti, docenti e personale tecnico amministrativo (in ambito Europeo e Internazionale);</li> <li>• Pre-immatricolazione degli studenti non comunitari (o con titolo estero) che intendono iscriversi ad Unife come studenti "degree seeking";</li> <li>• Gestione dei corsi di laurea a doppio titolo;</li> <li>• Gestione delle Reti Strategiche Internazionali per la promozione dell'internazionalizzazione dell'Ateneo.</li> </ul>		<p><a href="#">azionale</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Università internazionali</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>
<p><b>Servizi di diritto allo studio e servizi disabilità agli studenti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office;</li> <li>• Contribuzione studentesca;</li> <li>• Esonero dalle tasse;</li> <li>• Benefici economici (Borse di studio, premi di laurea, 150 ore, fondo culturale studenti);</li> <li>• Agevolazioni allo studio (Metodo di studio, supporto psicologico, supporto studenti diversamente abili o con Disturbi Specifici di Apprendimento DSA).</li> </ul>	<p>Dal 2008</p>	<p><a href="http://www.unife.it/studenti/dirittostudio">http://www.unife.it/studenti/dirittostudio</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori (ER.GO)</li> <li>• Cittadini</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>
<p><b>Servizi di Orientamento e tutorato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office;</li> <li>• Incontri di orientamento, presso le scuole superiori e partecipazione a fiere e saloni di orientamento;</li> <li>• Colloqui di informazione orientativa alla scelta e consulenze informative;</li> <li>• Gestione diretta ed aggiornamento continuo del sito dell'orientamento; Organizzazione del Forum dell'Orientamento;</li> <li>• Organizzazione del Servizio Immatricolazione e Accoglienza Matricole (SIAM);</li> <li>• Predisposizione e divulgazione di materiale informativo dell'offerta di formazione, dei servizi agli studenti e della città;</li> <li>• Gestione amministrativa dell'orientamento in itinere (Tutorato Didattico, Orientativo e Internazionale).</li> </ul>	<p>Dal 2008</p>	<p><a href="http://www.unife.it/orientamento?set_language=it">http://www.unife.it/orientamento?set_language=it</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Istituti di Istruzione Superiore</li> <li>• Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori (ER.GO)</li> <li>• Cittadini</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>

<b>Servizi post-laurea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office;</li> <li>• Dottorati di Ricerca;</li> <li>• Master Universitari di primo e di secondo livello;</li> <li>• Corsi di Formazione e di Perfezionamento;</li> <li>• Esami di Stato;</li> <li>• Tirocini Formativi Attivi (TFA).</li> </ul>	Dal 2010	<a href="http://www.unife.it/formazione-postlaurea">http://www.unife.it/formazione-postlaurea</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Università italiane e internazionali</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>
<b>Servizi di Management Didattico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di ascolto per gli studenti sul corso di studio e sui servizi di contesto;</li> <li>• Supporto redazione SUA-CdS</li> <li>• Gestione dei processi organizzativi per la pianificazione, l'organizzazione e la gestione delle attività didattiche (supporto all'organizzazione dei test di ammissione e/o della verifica delle conoscenze iniziali, dell'orario delle lezioni, delle date di apertura e chiusura del calendario didattico e del numero di appelli previsti, dei tirocini curriculari, delle sessioni di laurea, ecc.);</li> <li>• Istruzione dei lavori della Commissione crediti/didattica per le pratiche studenti;</li> <li>• Gestione diretta ed aggiornamento continuo dei siti dei corsi di studio;</li> <li>• Predisposizione dei processi per l'autovalutazione dei corsi di studio e per la gestione e il monitoraggio della qualità di erogazione della didattica e dei servizi connessi;</li> <li>• Partecipazione ai processi di orientamento in ingresso, di organizzazione del tutorato didattico ed ai servizi di contesto;</li> <li>• Supporto informativo su processi di orientamento in uscita e di mobilità, indirizzando lo studente agli uffici competenti per le necessarie pratiche amministrative;</li> <li>• Gestione delle informazioni relative all'area didattica e servizi per gli studenti sul portale e delle comunicazioni verso gli studenti;</li> </ul>	Dal 2011	<a href="http://www.unife.it/aq/manager-did/manager-didattico">http://www.unife.it/aq/manager-did/manager-didattico</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenti</li> <li>• Docenti</li> <li>• Personale Tecnico Amministrativo</li> <li>• Università italiane e internazionali</li> <li>• Altre amministrazioni</li> </ul>

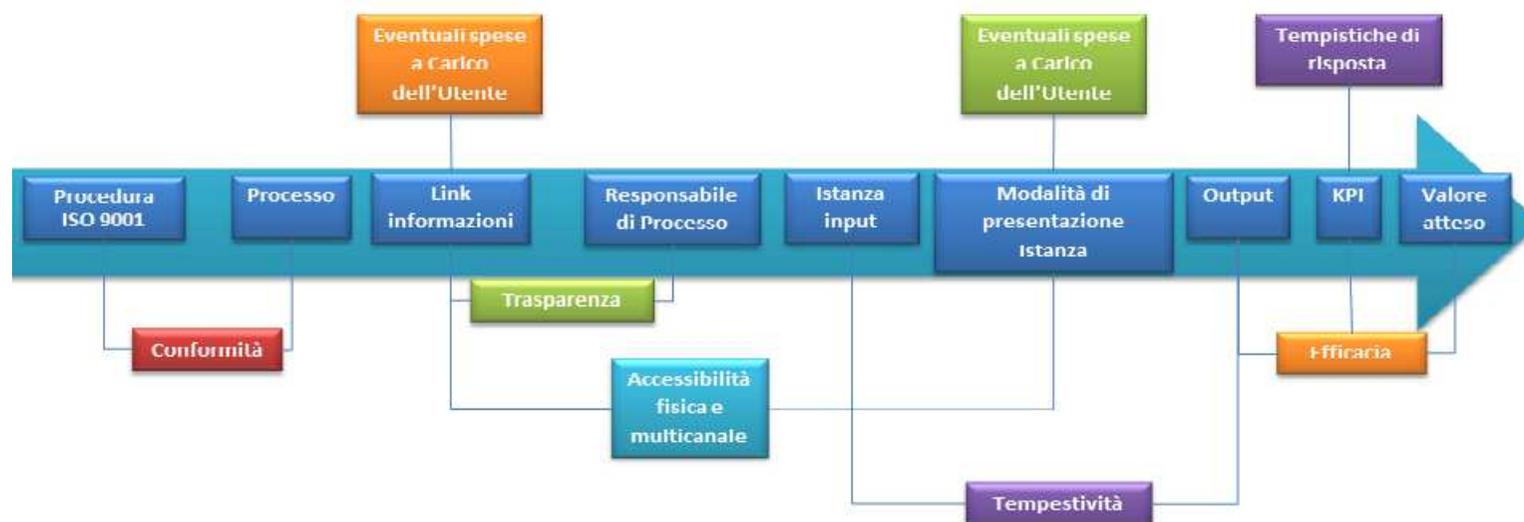
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoraggio delle informazioni pubblicate sui siti dedicati agli studenti.</li></ul>			
<b>Servizi di orientamento in uscita (Job-Centre)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percorsi di Inserimento Lavorativo (PIL)</li><li>• Tirocini Curricolari</li><li>• Tirocini Post Laurea</li><li>• Presentazioni Aziendali</li></ul>	Dal 2012	<a href="http://www.unife.it/studenti/tirocini-placement/">http://www.unife.it/studenti/tirocini-placement/</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Studenti</li><li>• Docenti</li><li>• Personale Tecnico Amministrativo</li><li>• Aziende</li><li>• Università italiane e internazionali</li><li>• Altre amministrazioni</li></ul>

## 7. Standard Qualità

---

Gli standard di qualità sono livelli di qualità che i soggetti erogatori del servizio devono assicurare. I livelli di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio, una loro parte, oppure le singole prestazioni. Gli standard di qualità sono misurati attraverso indicatori, per ognuno dei quali deve essere definito, e pubblicizzato, un "valore programmato" (target), che consenta di verificare se un servizio o una prestazione possa essere considerata di qualità, essendo stato rispettato lo standard previsto.

Le dimensioni della qualità indicate nella delibera Civit 88/2010:



## 7.1 Standard Qualità dei Servizi bibliotecari

Codice Procedura ISO 9001	Servizio	Responsabile	Input	Modalità di presentazione richiesta	Output	Indicatori di performance (KPI)	Valore atteso
BIB_01	Apertura biblioteche e accessibilità dei locali, assistenza bibliografica, consultazione e prestito di materiali documentari collocati in biblioteca.	Responsabile di Macroarea	Richiesta di utilizzo degli spazi della biblioteca per attività di studio, consultazione, prestito e utilizzo postazioni Internet	In presenza	Fruizione degli spazi accessibili al pubblico, dei materiali e postazioni disponibili.	Media orario di apertura settimanale : 40-50 ore	Rispetto dell'orario di apertura pubblicato sul portale SBA
BIB_01	Disponibilità di servizi e risorse documentarie online	Per i servizi del catalogo online: Responsabile servizi informatici del Sistema Bibliotecario di Ateneo; per le risorse documentarie elettroniche: Responsabile Ufficio acquisizioni	Richiesta di consultazione/prestito tramite catalogo, consultazione risorse elettroniche	Accesso web tramite account personale al Catalogo online e alle risorse elettroniche	Richiesta consultazione/prestito da Catalogo online, accesso diretto alle risorse elettroniche	Monitoraggio delle segnalazioni di malfunzionamento inviate all'indirizzo info.sba@unife.it	24 ore su 24 / 7 giorni su 7
USIB_01	Fornitura di articoli/parti di libro non posseduti dalle biblioteche unife (Document delivery )	Bibliotecario addetto (Unità servizi Interbibliotecari)	Richiesta da parte degli utenti istituzionali unife	Modulo online accessibile 24 ore al giorno / 7 giorni su 7	Gestione richiesta e invio documento all'utente	n. giornate tra ricevimento richiesta DD e invio documento all'utente (indicatore n. 20 del SGQ)	Entro 5 giorni
USIB_02	Prestito di libri non posseduti dalle biblioteche unife (Prestito interbibliotecario-ILL)	Bibliotecario addetto (Unità servizi Interbibliotecari)	Richiesta da parte degli utenti istituzionali unife	Modulo online accessibile 24 ore al giorno / 7 giorni su 7	Gestione richiesta e invio documento alla biblioteca unife di riferimento per 'utente	n. giornate tra ricevimento richiesta ILL e consegna documento all'utente (indicatore n. 23 del SGQ)	Entro 15 giorni

## 7.2 Standard Qualità dei Servizi di Segreteria Studenti

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Input	Modalità	Output	KPI	Valore atteso
PSEGR_17	Esame finale e conseguimento titolo	Responsabile Segreteria Studenti	Verbale commissione di laurea	Processo interno	Registrazione esame finale di conseguimento titolo	Nr. di giorni tra il conseguimento del titolo di laurea e la registrazione in carriera dello studente	<8 gg
PSEGR_27	Riconoscimento crediti	Responsabile Segreteria Studenti	Istanza del riconoscimento di crediti da parte dello studente	Sportello	Aggiornamento in carriera del riconoscimento di Crediti Formativi	Nr di giorni dalla data di delibera della struttura didattica competente che riconosce i crediti e l'aggiornamento in carriera	<60 gg
PSEGR_19	Trasferimenti in partenza per altri Atenei	Responsabile Segreteria Studenti	Istanza di trasferimento dello studente unitamente alla ricevuta del versamento del contributo di trasferimento.	Sportello	Trasmissione della documentazione alla sede di destinazione.	Nr giorni tra inoltro istanza e definizione procedimento	<30 gg
PSEGR_30	Almalaurea: gestione dei certificati	Responsabile Segreteria Studenti	Richiesta da parte dello studente di modifica delle informazioni inserite nella banca dati Almalaurea	On-line	Aggiornamento dei dati in Almalaurea	Nr di giorni tra arrivo richiesta di modifica e modifica	<5gg

### 7.3 Standard Qualità dei Servizi mobilità e didattica internazionale

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Input	Modalità	Output	KPI	Valore atteso	Note
PMI_07	Progetto ERASMUS per docenti e personale tecnico amministrativo	Responsabile Ufficio Mobilità e didattica internazionale	Ricezione dei giustificativi di spesa di viaggio, per verifica della congruenza con i massimali europei.  Invio della documentazione via mail da parte dell'Ufficio Mobilità e didattica all'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Sportello	Ricezione del foglio presenze studenti dall'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero giorni tra ricezione documentazione e invio all'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 30 giorni	<b>Standard Interno</b>
PMI_07	Progetto ERASMUS per docenti e personale tecnico amministrativo	Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione della documentazione dall'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Processo interno	Erogazione del pagamento	Numero giorni tra ricezione della documentazione ed erogazione del pagamento	Entro 40 giorni	<b>Standard Interno</b>
PMI_07	Progetto ERASMUS per docenti e personale tecnico amministrativo	Responsabile Ufficio Mobilità e didattica internazionale  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Istanza richiesta di rimborso spese	Sportello	Erogazione del pagamento	Numero di giorni tra la consegna del foglio presenze e l'erogazione del pagamento	Entro 100 giorni	<b>Standard Pubblico</b>
PMI_07	Progetto ERASMUS per docenti e personale tecnico amministrativo	Responsabile Ufficio Mobilità e didattica internazionale	Istanza di partecipazione al bando	On-line	Attribuzione borse di studio	Nr di giornate tra inizio procedura e assegnazione borse	Entro 60 giorni	<b>Standard Pubblico</b>

## 7.4 Standard Qualità dei Servizi di diritto allo studio e servizi disabilità agli studenti

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Input	Modalità di presentazione Istanza	Output	KPI	Valore atteso	Note
PUAS_01	Progetto 150 ore	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Domanda di partecipazione al bando per l'attribuzione delle 150h	Online attraverso sezione benefici/tasse in studiare.unife.it  Con Mod_08_PUAS_01_agg_03 Richiesta 150 ore in cartaceo fornito dall'ufficio per i casi particolari	Pubblicazione Graduatoria	Numero giorni tra data scadenza bando e data di approvazione graduatoria definitiva	Entro 80 giorni	Standard Pubblico
PUAS_01	Progetto 150 ore	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Foglio presenze degli studenti 150h: invio via mail da parte dell'Ufficio Diritto allo Studio all'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Tabelle riassuntive pagamenti Mod_06_PUAS_01_agg_03 Mod_07_PUAS_01_agg_03 Modulo modalità pagamento Mod_04_PUAS_01_agg_03	Ricezione del foglio presenze studenti dall'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero giorni tra ricezione del foglio presenze dello studente e invio all'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 30 giorni	Standard Interno
PUAS_01	Progetto 150 ore	Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione del foglio presenze studenti dall'Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali		Erogazione del pagamento	Numero giorni tra ricezione del foglio presenze dello studente ed erogazione del pagamento	Entro 40 giorni	Standard Interno
PUAS_01	Progetto 150 ore	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione del Foglio presenze dello studente 150h	Fogli presenze studenti controfirmati dal responsabile della struttura Mod_01_PUAS_01_agg_03 Mod_02_PUAS_01_agg_03	Erogazione del pagamento	Numero di giorni tra la consegna del foglio presenze e l'erogazione del pagamento	Entro 70 giorni	Standard Pubblico

Carta dei Servizi agli Studenti dell'Università degli Studi di Ferrara

PUAS_03	Borse e premi di studio	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Accettazione della Borsa/Premio di studio da parte dello studente	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al/i vincitore/i	Trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero di giorni tra ricezione accettazione borsa/premio di studio e trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 5 giorni	<b>Standard Interno</b>
PUAS_03	Borse e premi di studio	Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione impegno di spesa dall'Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti		Liquidazione Borsa/premio di Studio	Numero di giorni tra ricezione impegno di spesa e liquidazione borsa/premio di studio	Entro 60 giorni	<b>Standard Interno</b>
PUAS_03	Borse e premi di studio	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Accettazione della Borsa/Premio di studio da parte dello studente	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al/i vincitore/i	Liquidazione Borsa/premio di Studio	Numero di giorni tra presentazione accettazione borsa/premio di studio e liquidazione borsa/premio di studio	Entro 65 giorni	<b>Standard Pubblico</b>
PUAS_07	Fondo Culturale	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Domanda in cartaceo di partecipazione al bando di un associazione studentesca	Cartacea attraverso il modulo scaricabile dal sito	Comunicazione assegnazione fondo	Numero di giorni tra presentazione istanza e assegnazione del fondo	Entro 120 giorni	<b>Standard Pubblico</b>
PUAS_14	Rimborsi tasse non da esoneri	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti	Richiesta di rimborso standard* su apposito modulo cartaceo	Modulo cartaceo trasmesso dall'ufficio al richiedente	Invio all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali  dell'elenco degli aventi diritto al rimborso e dei relativi moduli cartacei	Numero giorni tra presentazione istanza ed invio dell'elenco degli aventi diritto all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 60 giorni	<b>Standard Interno</b>
PUAS_14	Rimborsi	Responsabile Ufficio	Ricezione dell'elenco		Erogazione del	Numero di giorni tra la	Entro 60	<b>Standard</b>

Carta dei Servizi agli Studenti dell'Università degli Studi di Ferrara

	tasse non da esoneri	Trattamenti Economici e Previdenziali	degli aventi diritto al rimborso e dei moduli cartacei relativi		rimborso.	ricezione dell'elenco degli aventi diritto al rimborso e l'erogazione del rimborso	giorni	<b>Interno</b>
PUAS_14	Rimborsi tasse non da esoneri	Responsabile Ufficio Diritto allo Studio e Servizi Disabilità Studenti  Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Richiesta di rimborso standard* su apposito modulo cartaceo		Erogazione del rimborso.	Numero di giorni tra la presentazione della richiesta del rimborso e l'erogazione del rimborso	Entro 120 giorni	<b>Standard Pubblico</b>

- \* 1. le rate a studente che ha conseguito il titolo finale nell'anno accademico precedente rispetto a quello in cui ha versato le rate universitarie;  
 2. prima e seconda rata a studente che nello stesso anno accademico ha chiesto ed ottenuto di proseguire gli studi presso altro Ateneo;  
 3. 50% della tassa di iscrizione e del contributo agli studenti che si sono iscritti al primo anno di corso, come prima immatricolazione nel sistema universitario nazionale, ed hanno pagato la prima e seconda rata e poi rinunciano agli studi.  
 4. rate di iscrizione a partire dall'anno accademico successivo a quello in cui lo studente viene dichiarato decaduto.

## 7.5 Standard Qualità dei Servizi di Orientamento e tutorato

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Output	KPI	Valore atteso
POPT_01_B	Pubblicazione Catalogo dell'orientamento sul sito e invio comunicazione dell'avvenuta pubblicazione alle scuole superiori convenzionate	Coordinatore Sistema Didattico di Ateneo	Catalogo pubblicato	Catalogo pubblicato entro la prima metà di settembre	Si

## 7.6 Standard Qualità dei Servizi di Management Didattico

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Output	KPI	Valore atteso
PMD_12	Aggiornamento dei siti dei Corsi di Studio	Coordinatore Sistema Didattico di Ateneo	Informazioni aggiornate nei siti dei Corsi di Studio	Informazioni aggiornate nei siti dei Corsi di Studio entro l'apertura delle iscrizioni ogni anno	Si

## 7.7 Standard Qualità dei Servizi post-laurea

Proc ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Input	Modalità di presentazione Istanza	Output	KPI	Valore atteso	
PDOT_07	Borse studio dottorato di ricerca	Responsabile Ufficio Dottorato di Ricerca	Istanza borsa di studio di studio da parte del dottorando	Domanda borsa di studio da parte del Dottorando, compilando il modulo allegato al bando	Trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Numero di giorni tra ricezione istanza borsa di studio e trasmissione impegno di spesa all' Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Entro 30 giorni	<b>Standard Interno</b>
PDOT_07	Borse studio dottorato di ricerca	Responsabile Ufficio Trattamenti Economici e Previdenziali	Ricezione impegno di spesa dall'Ufficio Dottorato di Ricerca	Processo interno	Liquidazione Borsa di Studio	Numero di giorni tra ricezione impegno di spesa e liquidazione borsa/premio di studio	Entro 30 giorni	<b>Standard Interno</b>
PDOT_07	Borse studio dottorato di ricerca	Responsabile Ufficio Dottorato di Ricerca	Istanza borsa di studio di studio da parte del dottorando	Domanda borsa di studio da parte del Dottorando, compilando il modulo allegato al bando	Liquidazione Borsa di Studio	Numero di giorni tra presentazione istanza borsa di studio e liquidazione borsa di studio	Entro 60 giorni	<b>Standard Pubblico</b>
PES_01: PES_02:	Esami di Stato	Responsabile Ufficio Alta Formazione ed Esami di Stato	Gestione degli esami di Stato.	Nessuna istanza	Pubblicazione del Bando	Numero di giorni tra la pubblicazione del bando e la data di scadenza ministeriale di iscrizione all'esame	Almeno 30 giorni	<b>Standard Pubblico</b>

## 7.8 Standard Qualità dei Servizi di orientamento in uscita (Job-Centre)

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Istanza input	Modalità di presentazione Istanza	Output	KPI	Valore atteso
PJCMD_01	Gestione tirocini curriculari	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Progetto formativo compilato dallo studente	Modulo online	Attivazione tirocinio	Numero di giorni necessari per l'attivazione del tirocinio	Massimo 15 giorni lavorativi
PJC_07	Percorso di Inserimento al Lavoro (PIL)	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Iscrizione al PIL da parte di laureandi e laureati	Iscrizione online	Realizzazione del PIL	Garanzia di partecipazione a 120 ore di attività in aula	Si
						Garanzia di partecipazione ad almeno 1 colloquio aziendale	Si

Procedure che prevedono la presentazione di un' istanza da parte di una Azienda o di un Ente esterno

Procedura ISO 9001	Processo	Responsabile di Processo	Istanza input	Modalità di presentazione Istanza	Output	KPI	Valore atteso
PJC_01	Convenzioni per tirocini con aziende ed enti pubblici	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Richiesta di sottoscrizione di convenzione da parte di un'azienda o un ente esterno	Modulo scaricabile dalla pagina web	Convenzione sottoscritta	Numero di giorni necessari per sottoscrivere una convenzione.	Massimo 15 giorni lavorativi
PJC_02	Realizzazione di tirocini rivolti a studenti che desiderano svolgere l'attività presso UNIFE.	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Istanza da parte di un ente promotore (ad es. Er.Go)	Invio CV al Job Centre o all'ufficio ospitante	Risposta di accettazione/rifiuto	Numero di giorni impiegati per fornire una risposta all'ente promotore	Massimo 7 giorni lavorativi
PJC_03	Attivazione Tirocini Post Lauream (TPL)	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Proposta di tirocinio post lauream da parte di un'azienda	Modulo scaricabile dalla pagina web	Attivazione TPL	Numero di giorni per la attivazione del TPL	Massimo 15 giorni lavorativi
PJC_06	Presentazioni aziendali	Responsabile Ripartizione Job-Centre	Manifestazione di interesse da parte di un'azienda per la realizzazione di una presentazione aziendale	Invio mail con CV al Job Centre	Realizzazione della presentazione aziendale	Realizzazione della presentazione aziendale entro 12 mesi dalla manifestazione di interesse.	Si

## 8. Procedure per reclami

---

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, i reclami sono gestiti alla stregua di Non Conformità e possono essere manifestati nelle seguenti modalità:

1. compilazione del modulo di Reclamo, reperibile al seguente link <http://www.unife.it/studenti/servizi-per-te/reclami-studenti>, dove viene specificato che: Il Servizio è a disposizione degli studenti dell'Ateneo di Ferrara che hanno riscontrato eventuali disfunzioni e carenze burocratiche nel loro rapporto con gli Uffici dell'Ateneo e intendono richiedere risposte e spiegazioni; pertanto, lo studente può:

- invio dell'apposito modulo debitamente compilato all'indirizzo di posta elettronica: [reclami.studenti@unife.it](mailto:reclami.studenti@unife.it) ;
- comunicazione telefonica dalle ore 9 alle ore 13,30 al numero di telefono 0532 293253;

Il Servizio prenderà in carico la richiesta e la inoltrerà alle strutture interessate che provvederanno a rispondere in tempi celeri al problema riscontrato;

2. mediante telefonata e/o inviando mail direttamente all'ufficio verso cui vuole fare un reclamo;

3. per il Sistema Bibliotecario di Ateneo, viene utilizzato un modulo reclamo specifico, a disposizione degli utenti nella pagina web "Servizi" del Portale del SBA (<http://sba.unife.it/it/servizi>) e in formato cartaceo presso i punti di servizio delle biblioteche. Il modulo compilato può essere consegnato personalmente al banco prestiti o inviato tramite e-mail alla biblioteca.

La valutazione in merito alla sua effettiva fondatezza è il risultato di un'analisi puntuale, da parte dei Responsabili di Ripartizione e d'Ufficio, per risalire alle reali esistenze di cause di non conformità. A questo punto il processo seguirà lo stesso iter descritto nel diagramma di flusso.

La soluzione del problema deve essere comunicata alla persona che ha avanzato il reclamo. La risposta sarà in forma orale o scritta in funzione della gravità del problema e dell'opportunità valutata.

Qualora il reclamo non risultasse fondato, il Responsabile di Ripartizione o d'Ufficio darà evidenza oggettiva, a chi ha esposto il reclamo, del fatto che le condizioni sono state rispettate.

## 9. Misurazione soddisfazione degli utenti

---

A partire dall'a.a. 2010-2011 la valutazione degli studenti su didattica e servizi per studenti avviene in modalità online: gli studenti compilano i questionari dalla propria area riservata in [studiare.unife.it](http://studiare.unife.it).

La valutazione sull'organizzazione del corso di studio, servizi di supporto alla didattica e servizi per gli studenti iscritti a un corso di laurea viene effettuata, una volta ogni anno accademico, in modalità online, attraverso un apposito questionario che gli studenti compilano accedendo alla propria area riservata.

Il questionario on-line è accessibile per un mese a gennaio/febbraio di ogni anno e l'indagine è riferita all'anno precedente.

I Responsabili SGQ provvederanno a rielaborare i dati calcolando la percentuale di ogni risposta per ogni servizio e analizzeranno i commenti scritti dagli studenti, per formulare azioni di miglioramento al fine di aumentare la soddisfazione dell'utente.

La rielaborazione finale dei dati per l'individuazione di azioni di miglioramento da intraprendere sarà a cura del Responsabile SGQ.

I risultati dell'indagine e le relative azioni di miglioramento (disponibili al link [http://www.unife.it/ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/unita-qualita/cs\\_servizi/risultati-customer-satisfaction-servizi](http://www.unife.it/ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/unita-qualita/cs_servizi/risultati-customer-satisfaction-servizi) ) sono discussi in sede del Riesame della Direzione.