

SERVIZI

U.O. Corsi Ordinari e Didattica Pre Laurea

- [Monitoraggio carriera con incontro Tutor \(incontro annuale Allievi/Tutor\)](#)

U.O. Corsi PhD, Lauree magistrali, Didattica post-Laurea

- [Attribuzione CF](#)
- [Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza](#)

U.O. PhD Nazionale SDC

- [Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza](#)

U.O. Legale, Assicurazione Qualità e Valutazione

- [Rilevazione delle Opinioni degli Studenti](#)
- [Supporto nella procedura di assegnazione risorse](#)
- [Supporto per convenzioni e contratti](#)
- [Rilevazione Customer Satisfaction](#)
- [Supporto alla compilazione dell'impegno didattico](#)

U.O. Orientamento, Servizi agli Allievi e Placement

- [Mobilità internazionale Erasmus+](#)

U.O. Transizione digitale, processi e sistemi informativi

- [Rilascio Mail Istituzionale](#)
- [Rilascio Licenze Office 365](#)
- [Rilascio credenziali utilizzo Datacenter](#)
- [Helpdesk servizi IT](#)
- [Gestione IDP di Ateneo](#)
- [Gestione postazioni, spostamenti e](#)

U.O. Organi di governo e progetti strategici

- [Concessione patrocinio della Scuola](#)
- [Appuntamenti con Rettore e Direttore Generale](#)
- [Prenotazione aule](#)
- [Organizzazione di eventi istituzionali](#)

U.O. Comunicazione e Addetto Stampa

- [Comunicazione Politiche e scelte strategiche Ateneo](#)
- [Coordinamento e gestione contenuti e grafica Sito istituzionale](#)
- [Coordinamento e gestione dei Social Media di Ateneo](#)
- [Gestione delle relazioni con i media, locali, nazionali e internazionali](#)
- [Progetti e campagne di comunicazione istituzionale](#)
- [Progettazione realizzazione pubblicazioni e materiale illustrativo della Scuola](#)
- [Public Engagement](#)
- [Promozione eventi](#)
- [Gestione Merchandising](#)
- [Promozione Attività Progetto Alumni](#)
- [Brand identity](#)

U.O. Gare e Acquisti e Sedi

- [Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture](#)
- [Gestione delle procedure di acquisto di servizi/forniture](#)

U.O. Affari Generali

- [Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;](#)
- [Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR](#)
- [Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale](#)
- [Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo](#)
- [Gestione della corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.](#)

U.O. Selezione Risorse Umane

- [Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici](#)

U.O. Gestione Risorse Umane

- [Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini;](#)
- [Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione](#)
- [Rilascio delle autorizzazioni alla mobilità esterna e per lo svolgimento di incarichi esterni.](#)
- [Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno](#)
- [Gestione delle presenze/assenze](#)

U.O. Contabilità e Bilancio

- Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativo contabile
- Ciclo attivo e passivo di fatturazione
- Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse
- Riconciliazione entrate da soggetti terzi
- Missioni - autorizzazione (visti contabili)
- Missioni - pagamento
- Rimborsi spese e anticipi al personale

U.O. Ricerca

- Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi
- Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali
- Gestione dei contratti e convenzioni istituzionali per attività di ricerca
- Gestione delle attività di conto terzi della Scuola (escluso il trasferimento tecnologico)
- Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di ricerca e laboratori
- Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca
- Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)
- Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS
- Supporto Open Access
- Gestione dei visiting professor

U.O. Rapporti imprese e impatto

- Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)
- Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI
- Gestione delle attività a supporto della valorizzazione della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione
- Gestione delle attività a disegni e modelli industriali) supporto della creazione di imprese spin-off e/o startup della Scuola
- Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI
- Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditoriale ed ampliare la conoscenza circa la protezione e valorizzazione dei risultati della ricerca
- Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell’utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Contabilità e Bilancio

Area: Bilancio Ricerca e Innovazione

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375886
E-mail	contabilita@iusspavia.it ; missioni@iusspavia.it
link sito utili	https://trasparenza.iusspavia.it/it

Responsabili

Responsabile Area: **Bilancio Ricerca e Innovazione**, E-mail fabrizio.giulietti@iusspavia.it

Responsabile UO: **Contabilità e Bilancio**, E-mail valeria.morandini@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **Contabilità e Bilancio** afferisce all'Area **Bilancio Ricerca e Innovazione**. Offre consulenza e supporto in materia *di amministrativa, con specifico riferimento ai processi in essere ed ai regolamenti approvati e pubblicati*.

In particolare **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativo contabile	X	X	X	X	X	X
Ciclo attivo e passivo di fatturazione	X	X			X	X
Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse	X	X			X	X
Riconciliazione entrate da soggetti terzi	X	X			X	X
Verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio e registrazione fatture passive					X	X
Missioni - autorizzazione (visti contabili)	X	X	X	X	X	
Missioni - pagamento	X	X	X	X	X	
Rimborsi spese e anticipi al personale	X	X	X	X	X	
Assegnazione risorse di budget e gestione variazioni di budget					X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	4	E MAIL - TELEFONO-TEAMS-INCONTRI CONCORDATI IN PRESENZA

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativo contabile	N/A	N/A	N/A
Ciclo attivo e passivo di fatturazione	Limiti di spesa per acquisto di beni e servizi	Importo < al valore medio sostenuto per le medesime finalità nel triennio, 2016-2018	Importo < al valore medio sostenuto per le medesime finalità nel triennio, 2017 e 2018 https://trasparenza.iusspavia.it/sites/trasparenza/files/2024-01/Bilancio%20di%20Previsione%202024.pdf
Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse	N/A	N/A	N/A
Riconciliazione entrate da soggetti terzi	Fabbisogno di cassa	% stabilita su base annuale	% stabilita su base annuale dal MUR
Contratto attivo - Apertura	N/A	N/A	N/A
Verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio e Registrazione fatture passive	Indicatore trimestrale dei pagamenti	Giorni di pagamento	< zero https://trasparenza.iusspavia.it/it/amministrazione-trasparente/pagamenti-dellamministrazione/indicatore-di-tempestivita-dei-pagamenti
Missioni - autorizzazione (visti contabili)	Limiti e tempi previsti nel regolamento	SI	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-08/Regolamento%20per%20il%20trattamento%20di%20missione.pdf



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Missioni pagamento	- Limiti e tempi previsti nel regolamento	SI	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-08/Regolamento%20per%20il%20trattamento%20di%20missione.pdf
Rimborsi spese e anticipi al personale	N/A	N/A	N/A
Assegnazione risorse di budget e gestione variazioni di budget	*Bilancio di Previsione Annuale Autorizzatorio; *Bilancio Consuntivo Annuale; *Sezione dedicata amministrazione trasparente	N/A	*Bilancio di Previsione Annuale Autorizzatorio; *Bilancio Consuntivo Annuale; *Sezione dedicata amministrazione trasparente https://trasparenza.iusspavia.it/sites/trasparenza/files/2024-01/Bilancio%20di%20Previsione%202024.pdf

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- Regolamento missioni;
- Linee guida autorizzazione budget di ricerca (in fase di definizione)

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativo contabile	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Ciclo attivo e passivo di fatturazione	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Riconciliazione entrate da soggetti terzi	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Contratto attivo - Apertura	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio e Registrazione fatture passive	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Missioni - autorizzazione	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 15 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Missioni - pagamento	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi dalla richiesta di rimborso	min 1 gg- max 60 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		

Anticipi al personale	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg- max 30 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Rimborsi spese	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi dalla richiesta di rimborso	min 1 gg- max 60 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		
Assegnazione risorse di budget e gestione variazioni di budget	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi dalla richiesta	min 1 gg- max 20 gg
	Oppure tempi minimi e massimi previsti		

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativi o contabile	Regolamento amministrazione finanza contabilità/Manual e di contabilità	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Ciclo attivo e passivo di fatturazione	Procedura Ugov	N/A
Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse	Procedura amministrativa interna	<i>Procedura PagoPa in fase di realizzazione</i>
Riconciliazioni e entrate da soggetti terzi	Procedura interna	N/A
Contratto attivo - Apertura	Procedura Ugov	N/A
Verifica flussi provenienti dal Sistema di	Procedura Ugov	N/A

Interscambio e Registrazione fatture passive		
Missioni - autorizzazione (visti contabili)	Regolamento missioni	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-08/Regolamento%20per%20il%20trattamento%20di%20missioni
Missioni - pagamento	Regolamento missioni	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-08/Regolamento%20per%20il%20trattamento%20di%20missioni
Rimborsi spese e anticipi al personale	Procedura amministrativa interna	N/A
Assegnazione risorse di budget e gestione variazioni di budget	Procedura Ugov	N/A

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto richieste generali e di carattere informativo sui processi amministrativo contabile	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Ciclo attivo e passivo di fatturazione	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-
Monitoraggio e sollecito fatture attive emesse	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-
Riconciliazione entrate da soggetti terzi	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-
Contratto attivo - Apertura	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-
Verifica flussi provenienti dal Sistema di Interscambio e Registrazione fatture passive	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-
Missioni - autorizzazione (visti contabili)	Richiesta via mail a missioni@iusspavia.it	https://my.iusspavia.it/en/academic-travels
Missioni - pagamento	Richiesta via mail a missioni@iusspavia.it	https://my.iusspavia.it/en/academic-travels
Rimborsi spese e anticipi	Richiesta via mail a missioni@iusspavia.it	Linee guida DepotLab (verrà creato link nella sezione normativa sul portale IUSS)
Assegnazione risorse di budget e gestione variazioni di budget	Richiesta via mail a contabilita@iusspavia.it	-

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO **Contabilità & Bilancio** garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa. Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO **Contabilità & Bilancio** è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell’utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: CORSI ORDINARI E DIDATTICA PRE-LAUREA

Area: DIDATTICA, QUALITÀ E SERVIZI AGLI ALLIEVI

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375834
E-mail	corsiordinari@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/formazione/cosa-sono-i-corsi-ordinari

Responsabili

Responsabile Area **Giovanna Spinelli**, E-mail giovanna.spinelli@iusspavia.it

Responsabile UO Laura La Malfa, E-mail laura.lamalfa@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **Corsi Ordinari e Didattica Pre-laurea** (da ora UO **Corsi Ordinari**) afferisce all'Area **DIDATTICA, QUALITÀ E SERVIZI AGLI ALLIEVI** (da ora, **DIQUAL**). Offre consulenza e supporto in materia di **didattica agli Allievi dei Corsi Ordinari**. In particolare **I SERVIZI EROGATI** (qui di seguito elencati) e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Rilascio certificati ex Allievi (inglese/italiano)			X			
Gestione carriere (immatricolazioni; iscrizioni anni successivi; conseguimento Titolo; convalide; passaggi d'ambito/Classe; sospensioni carriera; trasferimenti; iscrizioni doppia laurea)			X		X	
Concessioni Premi di studio			X		X	X
Gestione organizzativa delle attività didattiche pre-laurea (avvio corsi, gestione esami; registrazione frequenze corsi)	X		X			
Riconoscimento frequenze attività			X			



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

seminariali extra-ambito riconosciute dai Collegi di merito (Università di Pavia e Università Statale di Milano)						X
Riconoscimento attività didattiche per Allievi IUSS-MEET			X			X
Piani di studio (presentazione, valutazione, approvazione)			X			
Richieste contributi Allievi CO per attività di studio e ricerca in Italia e all'estero			X		X	
Richiesta contributi Allievi CO per la partecipazione a eventi e progetti promossi dalla Rete Italiana degli Allievi delle Scuole di Studi Superiori Universitari	X		X		X	
Accesso mense EDISU			X		X	
Monitoraggio carriera con incontro Tutor (incontro annuale Allievi/Tutor)	X	X	X			
Informatizzazione Calendario corsi			X		X	
Gestione Bandi di ammissione Corsi Ordinari						X

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	5	Email; telefono; front-office; sito istituzionale; Intranet MyAllievoCO;

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Bandi ammissione ai Corsi Ordinari	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente Canali social
Pubblicazione vincitori concorso di ammissione ai Corsi Ordinari	Graduatorie	sì	sì	sito istituzionale (albo on-line)
Concessioni contributi Allievi Corsi Ordinari per attività di studio e ricerca in Italia e all'estero	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente Pagina Intranet MyAllievoCO
Concessioni Premi di Studio Allievi Corsi Ordinari	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente
Accesso mense EDISU	Comunicazione PEC	Sì/no	sì	PEC

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- Richiesta di proroga di Diploma
- Sedute di diploma
- Calendari sedute di Diploma e tabella scadenze Esse3
- Colloqui obbligatori
- Verifica requisiti
- Registro presenze corsi/seminari
- Monitoraggio carriera
- Programmazione didattica
- Percorsi tematici
- Presentazione Piani di studio
- Modifiche Piani di studio
- Attività extra-ambito riconosciute Collegi di merito e Collegio di Milano
- Programma MEET IUSS-UNIPV
- Modalità Didattica Corsi Ordinari
- Iscrizione doppia Laurea
- Linee guida per l'attivazione di un tirocinio curriculare (in partnership con Uo Orientamento)
- Moduli consenso Premi di studio gratuiti
- Calendario didattico annuale
- Prenotazione appelli d'esame
- Richiesta missione (in partnership con Uo Contabilità)
- Procedura per la richiesta di contributi
- Richiesta certificati Allievi
- Diritti e obblighi Allievi
- Ruoli di Classe e Ambito
- Elezioni degli Organi Accademici (in partnership con Uo Affari Generali)
- Monitoraggio carriera incontro Allievi/Tutor
- Normativa di riferimento
- FAQ
- Contatti Ufficio Segreteria Corsi Ordinari
- Avvisi
- Rappresentanti degli Allievi
- La protezione dei dati personali nella ricerca scientifica (in partnership con Uo Affari Generali)
- Trenitalia for Business

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Rilascio certificati ex Allievi (inglese/italiano)	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 6 gg
Gestione carriere Allievi CO	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	min 1 gg– max 6 gg
Gestione organizzativa delle attività didattiche pre-laurea	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 6 gg
Piani di studio (presentazione, valutazione, approvazione)	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 8 gg– max 20 gg
Richieste contributi Allievi CO per attività di studio e ricerca in Italia e all'estero (Periodi: Gennaio-Giugno; Luglio-Dicembre)	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 14 gg– max 22 gg (esempio: dal 7/11 al 23/11 dal 2/5 al 31/5)

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Rilascio certificati (inglese/italiano)	Modulo Richiesta Certificato	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/sites/myportal/files/2022-12/MODULO%20per%20richiesta%20certificati%20word%20CO.pdf
Immatricolazione dei vincitori di concorso di ammissione	Domanda di iscrizione al 1° anno	Procedura Esse3
Richiesta di proroga di Diploma (compresi Allievi LM+)	Modulo Richiesta di proroga di Diploma	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/richiesta-di-proroga-di-diploma-co
Presentazione articolata bozza di tesi (Allievi richiedenti proroga)	Format per articolata bozza di tesi	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/richiesta-di-proroga-di-diploma-co
Scadenze per procedura	Tabella scadenze	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/calendari-sedute-di-diploma-e-



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

conseguimento Titolo	Esse3	tabella-scadenze-esse3
Domanda di Diploma	Frontespizio Tesi Corsi Ordinari	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/procedura-di-diploma-corsi-ordinari
Richieste contributi Allievi CO per attività di studio e ricerca in Italia e all'estero	Richiesta Google Form	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/procedura-richiesta-contributi-allievi-co
Premi di studio gratuiti	Dichiarazione Allievi CO Premi gratuiti (per immatricolazioni fino all'a.a. 2023/2024)	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/moduli-consenso-premi-gratuiti
Monitoraggio carriera con incontro Tutor (incontro annuale Allievi/Tutor)	Certificato di iscrizione con curriculum (elaborato dal Sistema Esse3)	Esse3

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
(Ad es. Proroga di diploma)	(Ad es. Lettera motivazione richiesta da presentare ai CdC; Articolata bozza di tesi;)	
Rilascio certificati ex Allievi (inglese/italiano)	Richiesta scritta dell'ex Allievo alla Segreteria Corsi Ordinari	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/sites/myportal/files/2022-12/MODULO%20per%20richiesta%20certificati%20word%20CO.pdf
Richiesta di proroga al Diploma	<i>Da presentare per delibere Consigli di Classe:</i> - Modulo richiesta di proroga - Lettera di avallo del Relatore <i>Da presentare alla Segreteria CO per i casi di cui all'art. 18 comma 3 del Regolamento CO:</i> - Articolata bozza di tesi approvata da Relatore e Preside	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/sites/myportal/files/2023-02/1.%20Modulo%20Richiesta%20di%20proroga%20di%20Diploma_Scadenza%2028%20Febbraio%20agg.%2002.2023%20ok.pdf
Ammissione sotto condizione	<i>Da presentare per valutazione delibere Consigli di Classe:</i> - Certificazione <u>riservata</u> a supporto della richiesta (ai	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2022-06/Regolamento%20per%20i%20corsi

	sensi art. 15 comma 2 Regolamento CO)	%20ordinari%20della%20Scuola%20IU SS.pdf
Sospensione carriera	<i>Da presentare per valutazione delibere Consigli di Classe:</i> - Richiesta motivata dell'Allievo/a - Certificazione <u>riservata</u> a supporto della richiesta - Lettera del Collegio circa la conferma sulla sospensione collegiale	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/sites/default/ files/2022- 06/Regolamento%20per%20i%20corsi %20ordinari%20della%20Scuola%20IU SS.pdf
Piano carriera Ateneo per verifica requisiti	<i>Da presentare per delibere Consigli di Classe:</i> - Piano carriera Allievi del proprio Ateneo	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/sites/default/ files/2022- 06/Regolamento%20per%20i%20corsi %20ordinari%20della%20Scuola%20IU SS.pdf
Concessione Premi di studio	<i>Per procedere alla liquidazione:</i> Dichiarazione Allievi CO Premi gratuiti (fino agli allievi immatricolati a.a. 2023/24)	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/moduli- consenso-premi-gratuiti
Liquidazione 20% contributi Allievi CO per attività di studio e ricerca in Italia e all'estero	<i>Per procedere alla liquidazione del 20% a saldo:</i> - Relazione di fine missione - Attestazione dell'Ente ospitante	Link Myportal: https://my.iusspavia.it/it/procedura- richiesta-contributi-allievi-co

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'U.O. Corsi Ordinari e Didattica Pre-Laurea garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il

titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'U.O. Corsi Ordinari e Didattica Pre-Laurea è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell’utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Affari generali
Area: Risorse umane, Affari generali e Servizi
Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375858
E-mail	risorse.umane@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/amministrazione/area-risorse-umane-affari-general-e-servizi

Responsabili

 Responsabile Area Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

 Responsabile UO Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it
Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Affari Generali (da ora UO Affari Generali) afferisce all'Area Risorse umane, Affari Generali e Servizi (da ora, RUAS). Offre consulenza e supporto in materia di:

- gestione e sviluppo del sistema di protocollo informatico e della gestione documentale;
- implementazione delle procedure di aggiornamento dell'Albo di Ateneo e del servizio di conservazione Digitale;
- gestione dell'elezione;
- attività di gestione e coordinamento in materia privacy;

 In particolare **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	Ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;	X	X	X	X	X	X
Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR	X	X	X	X	X	
Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale	X	X	X	X	X	
Gestione dei servizi	X	X	X	X	X	

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

assicurativi e delle polizze di Ateneo						
Gestione della corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.	X	X	X	X	X	X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	3	1. E-mail 2. Incontri su appuntamento 3. Telefono

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line
Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Sito istituzionale https://www.iusspavia.it/it/protezione-dei-dati-personali
Gestione, custodia e controllo	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Gestionale titulus

dell'Archivio documentale				
Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo	Pubblicazione contenuti	Sì/no	no	
Gestione della corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Gestionale titulus

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

La protezione dei dati personali nella ricerca scientifica

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	1 giorni
Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	5 giorni
Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	5 giorni
Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	5 giorni
Gestione della corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	1 giorni

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;	Manuale di gestione del protocollo informatico	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR	Informativa Regolamento in materia di protezione dei dati personali in attuazione del Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs 30 giugno 2016, n.196	https://www.iusspavia.it/it/protezione-dei-dati-personali https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale	Manuale di conservazione in qualità di Soggetto produttore	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo	Polizze	Non presente
Gestione della corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.	Manuale di gestione del protocollo informatico	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Pubblicazione sull'Albo di atti e provvedimenti amministrativi per i quali la legge o i regolamenti prevedono tale adempimento;	richiesta tramite gestionale titulus	https://titulus-iusspavia.cineca.it/albo/
Consulenza, informazione e indirizzo nel suo complesso in merito agli obblighi derivanti dal GDPR	Comunicazione a mezzo mail	https://www.iusspavia.it/it/protezione-dei-dati-personali
Gestione, custodia e controllo dell'Archivio documentale	Comunicazione a mezzo mail	
Gestione dei servizi assicurativi e delle polizze di Ateneo	Comunicazione a mezzo mail	Non presente
Gestione della	Note trasmesse a	Non presente

corrispondenza in arrivo assicurandone la gestione, la fruizione e il protocollo.	mano, per posta o corriere, PEC, e-mail	
---	---	--

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	Uguale o maggiore di 6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Selezione Risorse Umane garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Affari Generali e Sedi è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Gare e Acquisti e Sedi
Area: Risorse umane, Affari generali e Servizi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375832
E-mail	acquisti@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/amministrazione/area-risorse-umane-affari-general-e-servizi

Responsabili

Responsabile Area Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Responsabile UO Cecilia Grandini, E-mail cecilia.grandini@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Gare e Acquisti e Sedi (da ora UO Gare e Acquisti e Sedi.) afferisce all'Area Risorse umane, Affari Generali e Servizi (da ora, RUAS). Offre consulenza e supporto in materia di affidamenti di lavori, servizi, forniture e manutenzioni immobili. In particolare **I SERVIZI EROGATI e gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture	X	X			X	X
Gestione delle procedure di acquisto di servizi/forniture	X	X			X	X
Gestione dell'Albo fornitori					X	X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	1	E-MAIL

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente
Gestione delle procedure di acquisto di servizi/forniture	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente
Gestione dell'Albo fornitori	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	sito istituzionale Sezione dedicata amministrazione trasparente

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	*Istruttoria 90 gg + tempistiche previste dal Codice degli appalti in relazione alla tipologia di procedura di gara
Gestione delle procedure di acquisto di servizi/forniture	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	*Da un min. di 30 a un max di 180gg in relazione alla tipologia di acquisto
Gestione dell'Albo fornitori	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	Secondo le tempistiche del Regolamento albo fornitori

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Gestione dell'Albo fornitori	D.Lgs. 36/2023	<u>Sito istituzionale Sezione normativa</u>
Gestione delle procedure di gara	D.Lgs. 36/2023	<u>Sito istituzionale Sezione normativa</u>
Gestione delle procedure di acquisto	Regolamento degli acquisti sottosoglia comunitaria	<u>Sito istituzionale Sezione normativa</u>

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Gestione delle procedure di gara di affidamento di servizi/forniture	Richiesta di acquisto contenente: indicazione del progetto e del capitolo di bilancio su cui allocare la spesa e autorizzazione della spesa da parte del “responsabile di fondi”	
Gestione delle procedure di acquisto di servizi/forniture	Richiesta di acquisto contenente: indicazione del progetto e del capitolo di bilancio su cui allocare la spesa e autorizzazione della spesa da parte del “responsabile di fondi”	
Gestione dell’Albo fornitori	Richiesta di iscrizione all’albo fornitori	Pagina dedicata sito internet: https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/albo-fornitori

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l’a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Gare e Acquisti e Sedi garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Gare e Acquisti e Sedi è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Gestione Risorse Umane
Area: Risorse umane, Affari generali e Servizi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375858
E-mail	risorse.umane@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/amministrazione/area-risorse-umane-affari-general-e-servizi

Responsabili

Responsabile Area Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Responsabile UO Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Gestione Risorse Umane (da ora UO Gestione Risorse Umane) afferisce all'Area Risorse umane, Affari Generali e Servizi (da ora, RUAS). Offre consulenza e supporto in materia di:

- stato giuridico del personale docente, ricercatore, del personale tecnico amministrativo, collaboratori di ricerca, collaboratori esterni;
- gestione delle retribuzioni di tutti i ruoli di personale;
- programmazione e gestione della formazione del personale tecnico amministrativo;
- gestione delle attività previste per la sicurezza dei lavoratori;

In particolare, **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Supporto informativo relativo al pagamento	X	X	X	X	X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

di borse, premi, assegni, compensi e cedolini;						
Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione	X	X	X	X	X	
Rilascio delle autorizzazioni alla mobilità esterna e per lo svolgimento di incarichi esterni.	X	X	X	X	X	
Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno	X	X	X	X	X	
Gestione delle presenze/assenze	X	X	X	X	X	

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	3	1. E-mail 2. Incontri su appuntamento 3. Telefono

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini	Pubblicazione contenuti	Sì/no	no	Informazioni a richiesta dell'interessato
Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e	Pubblicazione contenuti	Sì/no	si	Informazioni a richiesta dell'interessato e comunicazione via mail



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

protezione dei lavoratori				
Rilascio delle autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Sito Istituzionale/Normativa
Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno	Pubblicazione contenuti	Sì/no	no	Comunicazione tramite mail
Gestione delle presenze/assenze	Pubblicazione contenuti	Sì/no	no	Comunicazione tramite mail

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

Cedolini di pagamento e Certificazioni Uniche

Richiesta incarichi esterni

Dichiarazione detrazioni fiscali

Assenza per malattia

Sicurezza sul lavoro

Informazione sulla disoccupazione

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	2 giorni
Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione dei lavoratori	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	2 giorni
Rilascio delle autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	5 giorni
Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	5 giorni
Gestione delle presenze/assenze	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	2 giorni

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini	na	na
Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione dei lavoratori	na	Myportal/Sicurezza sul lavoro
Rilascio delle autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni	Regolamento relativo al regime delle incompatibilità dei professori e dei ricercatori universitari a tempo pieno	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno	PIAO	https://trasparenza.iusspavia.it/it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/piano-triennale-di-attivita-e-organizzazione
Gestione delle presenze/assenze	Per pta gestionale startweb	Myportal/Assenza per malattia

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto informativo relativo al pagamento di borse, premi, assegni, compensi e cedolini	Comunicazione a mezzo mail	Myportal/Sicurezza sul lavoro
Informazioni e supporto tecnico negli adempimenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione dei lavoratori	Comunicazione a mezzo mail	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Rilascio delle autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni	Modulo di richiesta	https://trasparenza.iusspavia.it/it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/piano-triennale-di-attivita-e-organizzazione
Iniziative formative finalizzate a rinforzare o potenziare le competenze del personale interno	Comunicazione a mezzo mail	Myportal/Assenza per malattia
Gestione delle presenze/assenze	Comunicazione a mezzo mail Inserimento dati tramite portale dedicato	

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	Uguale o maggiore di 6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Selezione Risorse Umane garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Gestione Risorse Umane è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Legale, Assicurazione Qualità e Valutazione

Area: Didattica, Qualità e Servizi agli Allievi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375848
E-mail	valutazione@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/assicurazione-della-qualita

Responsabili

Responsabile Area Dott.ssa Giovanna Spinelli, E-mail giovanna.spinelli@iusspavia.it

Responsabile U.O. Dott.ssa Valentina Cimichella, E-mail valentina.cimichella@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Legale, Assicurazione Qualità e Valutazione (da ora UO **AQAL**) afferisce all'Area Didattica, Qualità e Servizi agli Allievi (da ora **DIQUAL**). Offre consulenza e supporto in materia di Assicurazione della Qualità, Affari legali, Ciclo della Performance, somministrazione questionari di rilevazione opinioni allievi. In particolare, **I SERVIZI EROGATI** (inserire servizi erogati agli utenti in linguaggio di immediata comprensione) e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	Docenti	Ricercatori	Allievi CO	Allievi PhD	Altre U.O.	Utenti esterni
Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	X	X	X	X	X	
Supporto nella procedura di assegnazione risorse	X	X				
Supporto per convenzioni e contratti	X	X			X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Supporto nella trasmissione dati ANS					X	
Supporto nella compilazione delle rilevazioni ministeriali/ISTAT/USTAT					X	
Redazione Piano di Attività e Organizzazione					X	
Rilevazione Customer Satisfaction	X	X			X	
Supporto al Ciclo della Performance					X	
Supporto alla redazione relazione dei risultati (all. art. 3 DL 2008)					X	
Supporto Trasparenza e Prevenzione della Corruzione					X	
Supporto alla compilazione dell'impegno didattico	x	x			x	

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025	Canali utilizzabili a.a. 2024/2025
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	7	- Email/PEC (istituto) - Telefono - Piattaforme di videoconferenze



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

			- Intranet - Sito istituzionale - Piattaforme interne - Piattaforme ministeriali
--	--	--	--

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025	Canale
Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Sito istituzionale (come allegato alla relazione della Commissione Paritetica e del Nucleo di Valutazione)
Supporto nella procedura di assegnazione risorse	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Piattaforma APEX Portale intranet (MyPortal)
Supporto alla compilazione dell'impegno didattico	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i	Sì/No	Sì	Piattaforma In Time Portale intranet (MyPortal)



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

	canali istituzionali (on line, off line)			
Supporto nella trasmissione dati ANS	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Portale ESSE3 Portale OSD
Redazione Piano di Attività e Organizzazione	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Sito istituzionale (sezione Amministrazione trasparente)
Supporto al Ciclo della Performance	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Sito istituzionale (sezione Amministrazione trasparente)
Supporto alla redazione relazione dei risultati (all. art. 3 DL 2008)	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/No	Sì	Sito istituzionale (sezione Amministrazione trasparente)
Supporto Prevenzione della Corruzione	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi	Sì/No	Sì	Sito istituzionale (sezione Amministrazione trasparente)

	attraverso i canali istituzionali (on line, off line)			
--	---	--	--	--

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

Impegno didattico

Assegnazione Risorse alle Classi e ai Ricercatori

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025*
Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	Tempo medio di risposta alle richieste di supporto per accesso compilazione	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg– max 3 gg
Supporto nella procedura di assegnazione risorse	Tempo medio di risposta alle richieste di supporto per compilazione	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg– max 4 gg
Supporto alla compilazione dell'impegno didattico	Tempo medio di risposta alle richieste di supporto per accesso compilazione	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 4 gg
Supporto per convenzioni e contratti	Tempo medio di risposta alle richieste di supporto	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 15 gg
Supporto nella trasmissione dati ANS	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 5 gg

Supporto nella compilazione delle rilevazioni ministeriali/ISTAT/USTAT	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg– max 5 gg
Redazione Piano di Attività e Organizzazione	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 7 gg
Rilevazione Customer Satisfaction	Tempo medio di risposta alle richieste di supporto per accesso compilazione	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg– max 3 gg
Supporto al Ciclo della Performance	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 7 gg
Supporto alla redazione relazione dei risultati (all. art. 3 DL 2008)	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 10 gg
Supporto Prevenzione della Corruzione	Tempo medio di risposta alle richieste	Numero giorni lavorativi	Min 1 gg – max 3 gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	Questionario di rilevazione	Servizi ESSE3
Supporto nella procedura di assegnazione risorse	Scheda assegnazione risorse	MyPortal Piattaforma APEX
Supporto alla procedura di compilazione dell'impegno didattico	Scheda In Time	MyPortal

		InTime
Supporto nella trasmissione dati ANS	Mappe inserimento dati ESSE3	ESSE3
Supporto nella compilazione delle rilevazioni ministeriali/ISTAT/USTAT	Mappe inserimento dati ESSE3	ESSE3
Rilevazione Customer Satisfaction	Questionario Customer Satisfaction	Google form
Supporto al Ciclo della Performance	Schede di valutazione	SMVP

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Rilevazione delle Opinioni degli Studenti	Credenziali area riservata ESSE3	Servizi ESSE3
Supporto nella procedura di assegnazione risorse	Credenziali accesso MyPortal Credenziali accesso piattaforma APEX	MyPortal Piattaforma APEX
Supporto alla procedura di compilazione dell'impegno didattico	Credenziali accesso MyPortal Credenziali accesso piattaforma InTime	MyPortal InTime
Supporto nella trasmissione dati ANS	Credenziali accesso piattaforma ESSE3	ESSE3
Supporto nella compilazione delle rilevazioni ministeriali/ISTAT/USTAT	Credenziali accesso piattaforma ESSE3	ESSE3
Rilevazione Customer Satisfaction	Credenziali accesso account Google IUSS	nome.cognome@iusspavia.it

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/25
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Services, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO AQAL garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO AQAL è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Selezione Risorse Umane
Area: Risorse umane, Affari generali e Servizi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375858
E-mail	risorse.umane@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/amministrazione/area-risorse-umane-affari-general-e-servizi

Responsabili

Responsabile Area Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Responsabile UO Francesca Barone, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Selezione Risorse Umane (da ora UO Selezione Risorse Umane) afferisce all'Area Risorse umane, Affari Generali e Servizi (da ora, RUAS). Offre consulenza e supporto in materia di procedure di selezione per personale docente, assegnisti di ricerca, borse di ricerca, personale tecnico amministrativo, incarichi. In particolare, **I SERVIZI EROGATI e gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle	X	X				X



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

commissioni giudicatrici.						
Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.					X	X
Gestione delle selezioni pubbliche per conferire Assegni di Ricerca				X		X
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per le borse di studi per la partecipazione ad attività di ricerca.				X		X
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per incarichi esterni				X		X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	3	1. E-mail 2. Incontri su appuntamento 3. Telefono

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line Sito Istituzionale/Sezione Bandi e concorsi/sezione procedura dedicata
Gestione delle procedure di selezione per personale	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line Sito Istituzionale/Sezione



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.				Bandi e concorsi/sezione procedura dedicata
Gestione delle selezioni pubbliche per conferire Assegni di Ricerca	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line Sito Istituzionale/Sezione Bandi e concorsi/sezione procedura dedicata
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per le borse di studi per la partecipazione ad attività di ricerca.	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line Sito Istituzionale/Sezione Bandi e concorsi/sezione procedura dedicata
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per incarichi esterni	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Albo on line Sito Istituzionale/Sezione Bandi e concorsi/sezione procedura dedicata

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

non presente in quanto servizi rivolti a pubblico esterno

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero mesi	Per lo svolgimento della procedura: 4 mesi
Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero mesi	Per lo svolgimento della procedura: 4 mesi
Gestione delle selezioni pubbliche per conferire Assegni di Ricerca	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero mesi	Per lo svolgimento della procedura: 2,5 mesi
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per le borse di studi per la partecipazione ad attività di ricerca.	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero mesi	Per lo svolgimento della procedura: 2 mesi
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per incarichi esterni	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero mesi	Per lo svolgimento della procedura: 2

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Regolamento per la disciplina delle procedure di chiamata dei professori di prima e seconda fascia Regolamento recante la disciplina per l'istituzione e la copertura di posti di Professore Straordinario Regolamento per la proposta di Regolamento per la chiamata di Professori ordinari e associati in servizio presso altre Università ex art. 7, co5bis, L. 240_201 Regolamento per il reclutamento dei Ricercatori a tempo determinato ex art. 24 della L. n. 240/2010 Regolamento per la disciplina dei ricercatori a tempo determinato in Tenure Track (RTT) ai sensi dell'art. 24 l. 240/2010	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa

Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Regolamento sui procedimenti di selezione per l'assunzione a tempo indeterminato e determinato di PTA	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Gestione delle selezioni pubbliche per conferire Assegni di Ricerca	Regolamento per il conferimento di assegni di ricerca ai sensi dell'art.22 della Legge n. 240/2010	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per le borse di studi per la partecipazione ad attività di ricerca.	Regolamento per l'istituzione e il conferimento di borse di studio per attività di ricerca	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per incarichi esterni	Regolamento per il conferimento di incarichi esterni di lavoro autonomo ai sensi dell'art. 7, comma 6, del D.Lgs. n. 165/2001	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/normativa

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Gestione delle procedure di selezione per personale docente e ricercatore dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto	Domanda di partecipazione	Sito istituzionale sezione Bandi e concorsi

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.		
Gestione delle procedure di selezione per personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato dal bando alla conclusione della selezione, fornendo supporto sia ai candidati che alle commissioni giudicatrici.	Domanda di partecipazione	Sito istituzionale sezione Bandi e concorsi
Gestione delle selezioni pubbliche per conferire Assegni di Ricerca	Domanda di partecipazione	Sito istituzionale sezione Bandi e concorsi
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per le borse di studi per la partecipazione ad attività di ricerca.	Domanda di partecipazione	Sito istituzionale sezione Bandi e concorsi
Gestione delle selezioni pubbliche bandite per incarichi esterni	Domanda di partecipazione	Sito istituzionale sezione Bandi e concorsi

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Non rilevato	na

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non presente

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Selezione Risorse Umane garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Selezione Risorse Umane è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Organi di governo e progetti strategici

Area: Direzione Generale

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375859/43
E-mail	organi@iusspavia.it ; direzione generale@iusspavia.it ; rettorato@iusspavia.it
link sito utili	

Responsabili

Responsabile Area Direzione Generale, E-mail giuseppe.conti@iusspavia.it

Responsabile UO Organi di governo e progetti strategici, E-mail lauraolga.meazza@iusspavia.it.

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Organi di governo e progetti strategici (da ora UO Organi) afferisce all'Area Direzione Generale (da ora, Direzione Generale).

Offre consulenza e supporto in materia di **attività istituzionali** In particolare **I SERVIZI EROGATI** (inserire servizi erogati agli utenti in linguaggio di immediata comprensione) e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Concessione patrocinio della Scuola	X	X	X	X		X
Appuntamenti con Rettore e Direttore Generale	X	X	X	X	X	X
Prenotazione aule	X	X				X

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Lettere di equiparazione del titolo di studio al Master di II livello			X	X	X	X
Deliberazioni e estratti verbali					X	X
Organizzazione di eventi istituzionali	X	X	X	X	X	X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Email/telefono	Numero di canali disponibili	2	rettorato@iusspavia.it ; organi@iusspavia.it ; direzione generale@iusspavia.it ; 0382-375859 0382-375843

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Concessione patrocinio della Scuola (con u.o. affari generali per verifica spazi e	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali	Sì/no	no	Sito istituzionale sezione eventi e canali social (da parte dell'u.o. comunicazione)



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

u.o. comunicazione per diffusione sui canali della Scuola)	istituzionali (on line, off line)			
Appuntamenti con Rettore e Direttore Generale	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	no	/
Prenotazione aule	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	sì	Easy Room
Lettere di equiparazione del titolo di studio al Master di II livello	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	no	/
Deliberazioni e estratti verbali	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	sì	Amministrazione trasparente (in griglia)
Organizzazione eventi istituzionali (con U.O. comunicazione)	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali	Sì/no	sì	Sito istituzionale sezione eventi e canali social (da

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

	istituzionali (on line, off line)			parte dell'U.O. comunicazione)
--	-----------------------------------	--	--	--------------------------------

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Concessione patrocinio della Scuola	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg
Appuntamenti con Rettore e Direttore Generale	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg
Prenotazione aule	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg
Lettere di equiparazione del titolo di studio al Master di II livello	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg
Deliberazioni e estratti verbali	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg

Organizzazione eventi istituzionali	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 5 gg
-------------------------------------	--	--------------------------	--------------------

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Concessione patrocinio della Scuola	Email di richiesta utilizzo spazi e logo della Scuola	/
Appuntamenti con Rettore e Direttore Generale	Email di richiesta appuntamento	/
Lettere di equiparazione del titolo di studio al Master di II livello	Email con richiesta rilascio della lettera a firma del Rettore	/
Deliberazioni e estratti verbali	Email di richiesta estratto/verbalizzazione	/
Organizzazione eventi istituzionali	Email di richiesta utilizzo spazi e logo della Scuola	/

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Organi garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Organi è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it.

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. È stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Orientamento, servizi agli allievi e placement

Area: Didattica, qualità e servizi agli allievi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375864-67-53
E-mail	orientamento@iusspavia.it ; inclusione@iusspavia.it ; mobilità_co@iusspavia.it ; erasmusplus@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/formazione/iuss-orienta ; https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/servizi-agli-allievi-e-inclusione ; https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/internazionalizzazione ; https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/placement-e-orientamento-al-lavoro

Responsabili

Responsabile Area **Giovanna Spinelli**, E-mail giovanna.spinelli@iusspavia.it

Responsabile U.O. Valeria Degliantoni, E-mail valeria.degliantoni@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **Orientamento, Servizi agli Allievi e Placement** (da ora **U.O. Orientamento, Servizi agli Allievi e Placement**) afferisce all'**Area Didattica, Qualità e Servizi agli Allievi** (da ora, **Area Didattica Qualità e Servizi agli Allievi**). Offre consulenza e supporto in materia di orientamento, tirocini, mobilità, supporto alla disabilità, placement. In particolare, i **servizi erogati** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Orientamento in ingresso						X
Gestione attività di formazione e						X



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

orientamento presso le Scuole						
Tirocini curriculari/stage			X			X
Mobilità internazionale Erasmus+	X	X	X	X		X
Mobilità in Italia e all'estero			X	X		
Eventi di placement			X	X		
Supporto allievi con disabilità e/o DSA			X	X		
Gestione avvisi collaborazione allievi			X	X		
PCTO						X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	5	Telefono Email Sito istituzionale Myportal Front Office

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Orientamento in ingresso	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali	Sì/no	sì	Pagina dedicata Sito istituzionale: Home- Formazione- IUSS Orienta



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Tirocini curriculari/stage	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Pagina dedicata Sito istituzionale: Terza missione - Placement e orientamento al lavoro - Tirocini
Mobilità internazionale Erasmus+	Pubblicazione bandi	Sì/no	sì	Pagina dedicata Sito istituzionale Sezione trasparenza – Bandi e concorsi – Bandi per mobilità internazionale
Mobilità in Italia e all'estero	Pubblicazione avvisi	Sì/no	sì	Sezione trasparenza – Bandi e concorsi – Bandi per mobilità internazionale
Eventi di placement	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali	Sì/no	sì	Pagina dedicata sito istituzionale
Supporto allievi con disabilità e/o DSA	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	Pagina dedicata sito istituzionale

Gestione avvisi collaborazione allievi	Pubblicazione avvisi	Sì/no	sì	Sezione trasparenza – Bandi per studenti
--	-------------------------	-------	----	---

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- Tirocini curriculari/stage
- Mobilità internazionale Erasmus+

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Orientamento in ingresso	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 2 gg– max 5 gg
Tirocini curriculari/stage	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 2 gg– max 5 gg
Mobilità internazionale Erasmus	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg –max 5 gg
Mobilità in Italia e all'estero	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 2 gg –max 5 gg
Eventi di placement	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 2 gg– max 5 gg

Supporto allievi con disabilità e/o DSA	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 2 gg– max 5 gg
Gestione avvisi collaborazione allievi	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 1 gg– max 5 gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Tirocini curriculari/stage	Modulo per la richiesta di tirocinio interno Modulo per la richiesta di tirocinio esterno	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/placement-e-orientamento-al-lavoro/tirocini Myportal
Mobilità internazionale Erasmus	Form di candidatura Modelli allegati	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/internazionalizzazione/studiare-allestero/erasmus-programme Myportal
Mobilità in Italia e all'estero	Form di candidatura	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/concorsi-bandi-e-selezioni/mobilita Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/internazionalizzazione/studiare-

		allestero/programmi-di-mobilita-internazionale-iuss
Supporto allievi con disabilità e/o DSA	Modulo Disabilità Modulo DSA	Sito istituzionale: https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/servizi-agli-allievi-e-inclusione Myportal
Gestione avvisi collaborazione allievi	Form di candidatura	Myportal

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Mobilità internazionale Erasmus+	Autocertificazione media CO Autocertificazione media Università	https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/studiare-allestero-outgoing MyAllieviCO – My Allievi PhD
Supporto allievi con disabilità e/o DSA	Certificazione disabilità	https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/servizi-agli-allievi-e-inclusione MyAllieviCO
Gestione avvisi collaborazione allievi	Autocertificazione media CO Certificazione ISEE	https://www.iusspavia.it/it/la-scuola/struttura-organizzativa/concorsi-bandi-e-selezioni/bandi-studenti MyAllieviCO

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥ 6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'U.O. Orientamento, servizi agli allievi e placement garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'U.O. Orientamento, servizi agli allievi e placement è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: U.O. Corsi PhD, lauree magistrali e didattica post-laurea

Area: Didattica, qualità e servizi agli allievi

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375839
E-mail	postlaurea@iusspavia.it
link sito utili	Sito istituzionale – bacheca dottorati (per esterni) MyPortal (per allievi)

Responsabili

Responsabile Area: Giovanna Spinelli, E-mail giovanna.spinelli@iusspavia.it

Responsabile UO: Valentina Zerbo, E-mail valentina.zerbo@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **U.O. Corsi PhD, lauree magistrali e didattica post-laurea** (da ora UO **Corsi PhD**) afferisce all'Area **Didattica, qualità e servizi agli allievi** (da ora, **Area DIQUAL**). Offre consulenza e supporto in materia di attivazione, funzionamento e gestione dei corsi postlaurea della Scuola e in convenzione. In particolare **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
richiesta periodo estero				X		
richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia				X		
Gestione carriera (immatricolazione/iscrizione)				X		
Gestione carriera (esami e libretto)				X		

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione carriera (conseguimento titolo)				X		
emissione certificati				X		X
attribuzione CF	X	X		X	X	
Accesso mense EDISU				X		
proroga/sospensione corsi PhD				X		
Richiesta rimborso budget di ricerca (10%)				X		
Gestione procedura di selezione per l'ammissione ai corsi di dottorato	X					
Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza	X	X		X		X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	4	e-mail telefono portale istituzionale front-office

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Pubblicazione bando di concorso PhD	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	sì	sito istituzionale (Albo online)

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- richiesta periodo estero
- richiesta svolgimento periodo di ricerca in italia
- emissione certificati
- accesso mense EDISU
- proroga/sospensione corsi
- Richiesta rimborso budget di ricerca (10%)

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
richiesta periodo estero	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg*
richiesta svolgimento periodo di ricerca in italia	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg*
emissione certificati	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 5 gg
rilascio CF	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 5 gg –max 15 gg*
Accesso mense EDISU	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 3 gg –max 10 gg*
proroga/sospensione corsi PhD	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 7 gg –max 30 gg*
Richiesta rimborso budget di ricerca (10%)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 3 gg –max 10 gg*
Gestione carriera (immatricolazione/iscrizione)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	10gg-30gg
Gestione carriera (esami e libretto)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	3gg-15gg
Gestione carriera (conseguimento titolo)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	15gg - 60gg
Gestione procedura di selezione per l'ammissione ai corsi di dottorato	Tempo medio	Numero giorni lavorativi	180 gg

**IUSS**

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza	Tempo medio	Numero giorni lavorativi	90gg*
---	-------------	--------------------------	-------

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
richiesta periodo estero	Modulo richiesta periodo estero (google form)	MyAllievoPhD
richiesta svolgimento periodo di ricerca in italia	Modulo richiesta periodo di ricerca/stage in italia (google form)	MyAllievoPhD
emissione certificati	Modulo richiesta rilascio certificati	MyAllievoPhD Sito – bacheca dottorati IUSS
proroga/sospensione corsi PhD	Modulo richiesta proroga/sospensione (google form)	MyAllievoPhD
Richiesta rimborso budget di ricerca (10%)	Modulo rimborso acquisto budget 10%	MyAllievoPhD

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
----------	------------	---

richiesta periodo estero	Lettera di invito dell'hosting institution; lettera del supervisor;	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss
richiesta svolgimento periodo di ricerca in italia	Lettera di invito dell'ente di ricerca; lettera del supervisor;	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss
proroga/sospensione corsi PhD	Eventuale documentazione (es: certificato medico, attestazione) a supporto della richiesta di proroga/sospensione	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss
rilascio CF	Passaporto in corso di validità e dati residenza	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss
Accesso mense EDISU	App EDISU	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss
Richiesta rimborso budget 10%	Autorizzazioni Preside e Coordinatore; ricevuta avvenuto acquisto nominale	https://www.iusspavia.it/it/my-iuss

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Corsi PhD garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Corsi PhD è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibera CIVIT 88/2010):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: U.O. Rapporti con le Imprese e impatto
Area: Bilancio, Ricerca e Innovazione
Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	0382-375880
E-mails	impatto@iusspavia.it ; kto@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/terza-missione/trasferimentotecnologicovalorizzazione-e-trasferimento-della-conoscenza .

Responsabili

 Responsabile Area: Fabrizio Giulietti, E-mail fabrizio.giulietti@iusspavia.it

 Responsabile UO: Fabrizio Giulietti, E-mail fabrizio.giulietti@iusspavia.it
Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Rapporti con le Imprese e Impatto afferisce all'Area Bilancio, Ricerca e Innovazione (da ora, Area BRIC) ed offre consulenza e supporto in materia di tutela, gestione e valorizzazione della proprietà intellettuale ed industriale (PI) relativa al know-how e ai risultati della ricerca della Scuola IUSS.

In particolare **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)	X	X	X	X	X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI	X	X	X	X	X	
Gestione delle attività a supporto della valorizzazione della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione	X	X	X	X	X	
Gestione delle attività a	X	X	X	X	X	
supporto della creazione di imprese spin-off e/o startup della Scuola						
Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI	X	X	X	X	X	
Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditoriale ed ampliare la conoscenza circa la protezione e valorizzazione dei risultati della ricerca	X	X	X	X	X	X
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico	X	X			X	

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	3	1. E-mail 2. Incontri su appuntamento 3. Telefono

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
----------	------------	-----------------	--------------------------------------	--



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)	na	na	na	na
Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI	na	na	na	na

Gestione delle attività a supporto della valorizzazione della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali	Sì/no	Sì	• Sito istituzionale (sezione dedicata al portafoglio brevetti della Scuola IUSS) Sito istituzionale (sezione amministrazione trasparente dedicata ai bandi di Ricerca e Trasferimento Tecnologico) Portali specializzati di network di valorizzazione
---	---	-------	----	--



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

				della ricerca pubblica (KnowledgeShare)
				• Newsletter e canali social istituzionali
Gestione delle attività a supporto della creazione di imprese spin-off e/o start-up della Scuola	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali	Sì/no	Sì	• Sito istituzionale (sezione dedicata agli spin-off accademici della Scuola IUSS) • Portali specializzati di network di valorizzazione della ricerca pubblica (KnowledgeShare)



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

				Newsletter e canali social istituzionali
Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI	na	na	na	na
Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditoriale ed ampliare la conoscenza circa la protezione e valorizzazione dei risultati della ricerca	na	na	na	na
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico	na	na	na	na

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- Bandi di finanziamento Proof of Concept (PoC) – procedura e modulistica;
- Attivazione della tutela dei risultati della ricerca – modulistica;
- Creazione di imprese spin-off e/o start-up – modulistica;

TEMPESTIVITÀ

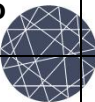
Servizi	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi/mesi	min 20 gg – max 6 mesi (con proroga di ulteriori 3 mesi) ai sensi della normativa vigente in materia (art. 65, c. 3, CPI)
Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi/mesi	na
Gestione delle attività a supporto della valorizzazione della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 30 gg –max n.a.
Gestione delle attività a supporto della creazione di imprese spin-off e/o start-up della Scuola	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi/mesi	min 20 gg– max 5 mesi
Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 5 gg –max 20 gg



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditoriale ed ampliare la conoscenza circa la protezione e valorizzazione dei	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 10 gg –max 2 mesi
risultati della ricerca			
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	na
	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 10 gg –max 30 gg

Servizi	Nome documento	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)	  1. Invention Disclosure 2. Form Linee Guida Integrative per la Protezione, Gestione e Valorizzazione della Proprietà Industriale 3.Regolamento per la tutela e la valorizzazione della proprietà industriale	Scuola Universitaria Superiore Pavia 1. Da attivare 2. Da attivare 3. https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-10/Regolamento%20per%20la%20tutela%20e%20la%20valorizzazione%20della%20propriet%C3%A0%20industriale.pdf
Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI	1. Linee Guida Integrative per la Protezione, Gestione e Valorizzazione della Proprietà Industriale 2. Regolamento per la tutela e la valorizzazione della proprietà industriale	1. Da attivare 2. https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-10/Regolamento%20per%20la%20tutela%20e%20la%20valorizzazione%20della%20propriet%C3%A0%20industriale.pdf



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione delle attività a supporto della valorizzazione e della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione e	1. Linee Guida Integrative per la Protezione, Gestione e Valorizzazione della Proprietà Industriale	1 Da attivare . 2 https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2024-10/Regolamento%20per%20la%20tutela%20e%20la%20valorizzazi
	2. Regolamento per la tutela e la valorizzazione della proprietà industriale Scheda per raccolta dati per Knowledge Share	one%20della%20propriet%C3%A0%20industriale.pdf Da attivare
Gestione delle attività a supporto della creazione di imprese spin-off e/o startup della Scuola	1. Domanda di costituzione e/o accreditamento; Business Plan; Executive Summary 2. Regolamento in tema di promozione della nuova imprenditorialità, spinoff e start-	1. Da attivare 2. https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2023-04/Regolamento%20in%20tema%20di%20promozione%20della%20nuova%20imprenditorialit%C3%A0%2C%20spinoff%20e%20startup%20della%20Scuola%20IUSS.pdf 3. Da attivare



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

	up della Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia 3. Scheda di raccolta dati per Knowledge Share	
Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI	Modelli clausole contrattuali in via di definizione	Da attivare
Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditori ale ed ampliare la conoscenza circa la protezione e valorizzazione e dei risultati della ricerca	na	na



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico	1. Regolamento per la disciplina dei prelievi sulle attività della scuola e per la costituzione ed utilizzo dei fondi di incentivazione e premialità 2. Modulo per l'autorizzazione e attività conto terzi	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2023-10/Regolamento%20per%20la%20disciplina%20dei%20prelievi%20sulle%20attivit%C3%A0%20della%20Scuola%20e%20per%20la%20costituzione%20ed%20utilizzo%20dei%20fondi%20di%20incentivazione%20e%20premiat%C3%A0.pdf
--	--	--

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto nelle procedure interne per l'attivazione della tutela dei risultati della ricerca della Scuola IUSS, mediante brevetto o altra forma giuridica di tutela della PI (es. marchi, disegni e modelli industriali)	Invention Disclosure Form compilata in tutte le parti e firmata	Da attivare



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione delle attività e delle procedure di tutela della PI	na	
Gestione delle attività a supporto della creazione di imprese spinoff e/o start-up della Scuola	1. Domanda di costituzione e/o accreditamento, 2. Business Plan, ed Executive Summary compilati e firmati ove richiesto Scheda di raccolta dati per Knowledge Share	Da attivare
Gestione delle attività a supporto della valorizzazione della PI, con relativa definizione dei contratti di cessione, licenza e/o accordi di valorizzazione	1. Scheda di raccolta dati 2. per Knowledge Share manifestazione di interesse di un potenziale partner	1. Da attivare 2. na
Parere/intervento su accordi e convenzioni in tema di PI	Comunicazione a mezzo e-mail con indicazione delle sezioni di competenza e del contesto di riferimento (es. convenzioni a monte, ambito di ricerca)	na
Organizzazione di eventi formativi volti a promuovere la cultura imprenditoriale ed ampliare la conoscenza circa	Comunicazione a mezzo e-mail	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

la protezione e valorizzazione dei risultati della ricerca		
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola per le attività di trasferimento tecnologico	Modulo per l'autorizzazione attività conto terzi	Da attivare

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Rapporti con le Imprese e Impatto. garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Rapporti con le Imprese e Impatto è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: Ricerca
Area: Bilancio, Ricerca e Innovazione

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375887 +39 0382 375883
E-mail	ricerca@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/ricerca

Responsabili

Responsabile Area Fabrizio Giulietti, E-mail fabrizio.giulietti@iusspavia.it

Responsabile UO Fabrizio Giulietti, E-mail fabrizio.giulietti@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **Ricerca** (da ora UO **Ricerca**) afferisce all'Area Bilancio, Ricerca e Innovazione (da ora, **Area BRIC**). Offre consulenza e supporto in materia di attività di ricerca, gestione dei progetti competitivi, collaborativi e commissionati. In particolare, **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	utenti esterni
Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi	X	X		X		
Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali	X	X			X	
Gestione dei contratti e convenzioni	X	X			X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

istituzionali per attività di ricerca						
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola (escluso il trasferimento tecnologico)	X	X			X	
Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di ricerca e laboratori	X	X			X	
Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca	X	X	X	X	X	X
Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)	X	X	X	X		
Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS	X	X	X	X		
Supporto Open Access	X	X	X	X		
Gestione dei visiting professor	X	X	X	X	X	

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	4	E-mail, telefono, Teams/Meet, incontri in presenza concordati

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (online, offline)	Sì/no	sì	• Sito istituzionale • Sezione dedicata amministrazione trasparente • Newsletter • Incontri dedicati • Canali social (LinkedIn, Instagram)
Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	○ Bilancio di Previsione Annuale Autorizzatorio;



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

				○ Bilancio Consuntivo Annuale; ○ Sezione dedicata amministrazione trasparente
Gestione dei contratti e convenzioni istituzionali per attività di ricerca	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	○ Bilancio di Previsione Annuale Autorizzatorio; ○ Bilancio Consuntivo Annuale; ○ Sezione dedicata amministrazione trasparente
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola (escluso il trasferimento tecnologico)	Pubblicazione contenuti	Sì/no	sì	○ Bilancio di Previsione Annuale Autorizzatorio; ○ Bilancio Consuntivo Annuale; ○ Sezione dedicata amministrazione trasparente
Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di	-	-	-	-

ricerca e laboratori				
Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (online, offline)	Sì/no	Sì	• Sito istituzionale • Newsletter • Canali social (LinkedIn, Instagram)
Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)	-	-	-	-
Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS	-	-	-	-
Supporto Open Access	-	-	-	-
Gestione dei visiting professor	-	-	-	-

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS – Pagina APRE IRIS;
- Gestione Visiting Professor/Scholar – Procedura e modulistica;
- Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca – Pagina svolgimento seminari scientifici;
- Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali – Pagina PRIN PNRR 2022.

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 30 gg
Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 3 gg– max 30 gg
Gestione dei contratti e convenzioni istituzionali per attività di ricerca	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 20 gg
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola (escluso il trasferimento tecnologico)	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 20 gg
Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di ricerca e laboratori	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 3 gg –max 20 gg
Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 30 gg
Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 3 gg –max 30 gg

Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 7 gg
Supporto Open Access	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 3 gg –max 10 gg
Gestione dei visiting professor	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 7 gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi.

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi	Modulo per la proposta di progetto di ricerca	DA INSERIRE SU MYPORTAL
Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali	N.A.	N.A.
Gestione dei contratti e convenzioni istituzionali per attività di ricerca	N.A.	N.A.
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola	Regolamento per la disciplina dei prelievi sulle attività della	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2023-10/Regolamento%20per%20la%20discipli



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

(escluso il trasferimento tecnologico)	scuola e per la costituzione ed utilizzo dei fondi di incentivazione e premialità ○ Modulo per l'autorizzazione attività conto terzi	na%20dei%20prelievi%20sulle%20attivit%C3%A0%20della%20Scuola%20e%20per%20la%20costituzione%20ed%20utilizzo%20dei%20fondi%20di%20incentivazione%20e%20premiatit%C3%A0.pdf
Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di ricerca e laboratori	Regolamento per i Centri di Ricerca e i laboratori della Scuola Universitaria Superiore IUSS	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2021-12/Decreto%20n.%20174%20Regolamento%20dei%20centri%20di%20ricerca%20e%20laboratori-signed.pdf
Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca	● Modulo richiesta svolgimento seminario STS ● Modulo richiesta svolgimento seminario SUV	○ https://my.iusspavia.it/it/svolgimento-seminari-scientifici ○ https://docs.google.com/document/d/1cUowxJxu9TrKxQcUuBb13ouQu_Tv43qR ○ https://docs.google.com/document/d/1CfpyfY98_NBf_KOdim4YBNPOkuRNS4B
Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)	N.A.	N.A.
Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS	N.A.	○ https://research.iusspavia.it/ ○ https://my.iusspavia.it/it/node/838
Supporto Open Access	Policy Per l'accesso Aperto Alle Pubblicazioni Della Scuola Universitaria Superiore Iuss Pavia	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2021-12/Decreto%20Policy%20OA-signed.pdf



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Gestione dei visiting professor	- Regolamento in materia di Visiting Professor e Visiting Scholar; - Modello proposta chiamata – STS - Modello proposta chiamata - SUV	https://www.iusspavia.it/sites/default/files/2021-12/Regolamento%20Visiting.pdf https://my.iusspavia.it/it/visiting-professorscholar https://docs.google.com/document/d/1cMecgEg5R0eiW-FVovmX3jbVCQSjgUjW https://docs.google.com/document/d/1tfJPt7sgNeNJJuPBFSDuJaP9sic_VI LE2
---------------------------------	--	---

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
Supporto alla presentazione di progetti di ricerca competitivi	Modulo per la proposta di progetto di ricerca	<u>DA INSERIRE SU MYPORAL</u>
Gestione amministrativa e finanziaria dei progetti di ricerca istituzionali	N.A.	N.A.
Gestione dei contratti e convenzioni istituzionali per attività di ricerca	N.A.	N.A.
Gestione delle attività di conto terzi della Scuola (escluso il trasferimento tecnologico)	Modulo per l'autorizzazione attività conto terzi	<u>DA INSERIRE SU MYPORAL</u>
Supporto amministrativo per l'istituzione e valutazione dei centri di ricerca e laboratori	N.A.	<u>N.A.</u>



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

Organizzazione di eventi connessi alle attività di ricerca	○ Modulo richiesta svolgimento seminario STS ○ Modulo richiesta svolgimento seminario SUV ○ Form programmazione eventi	○ https://my.iusspavia.it/it/svolgimento-seminari-scientifici ○ https://docs.google.com/document/d/1cUowxJxu9TrKxQcUuBb13ouQu_Tv43qR ○ https://docs.google.com/document/d/1CfpyfY98_NBf_KOdinm4YBNPOkuRNS4B ○ https://forms.gle/8Y9Gh6AdhC6C68Cs8
Gestione dei processi di valutazione della ricerca (interni, SUARD, VQR)	N.A.	N.A.
Supporto nella gestione e sviluppo della banca dati IRIS	N.A.	https://research.iusspavia.it/
Supporto Open Access	N.A.	N.A.
Gestione dei visiting professor	○ Modello proposta chiamata – STS ○ Modello proposta chiamata - SUV	○ https://my.iusspavia.it/it/visiting-professorscholar ○ https://docs.google.com/document/d/1cMecgEg5R0eiW-FVovmX3jbVCQSjgUjW ○ https://docs.google.com/document/d/1tfJPt7sgNeNJJuPBFS DuJaP9sic_VILE2

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Ricerca garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Valutazione è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: PhD Nazionale SDC
Area: DIDATTICA, QUALITÀ E SERVIZI AGLI ALLIEVI

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375860
E-mail	phd-sdc@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it/it/phd-sdc

Responsabili

Responsabile Area Giovanna Spinelli, E-mail giovanna.spinelli@iusspavia.it

Responsabile UO Chiara Mussi, E-mail chiara.mussi@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa **PhD nazionale SDC** (da ora UO **SDC**) afferisce all'Area **DIDATTICA, QUALITÀ E SERVIZI AGLI ALLIEVI**. Offre consulenza e supporto in materia di attivazione, funzionamento e gestione del Corso di dottorato nazionale in Sustainable Development and Climate change. In particolare **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti esterni
richiesta periodo estero				X		
richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia				X		
gestione tirocini				X		
gestione autorizzazione attività lavorativa				X		
gestione carriera (immatricolazione/iscrizione)				X		



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

gestione carriera (esami e libretto)				X		
gestione carriera (conseguimento titolo)				X		
emissione certificati				X		
attribuzione CF				X	X	
supporto pratiche studenti stranieri				X		
proroga/sospensione corsi PhD				X		
gestione procedura di selezione per l'ammissione ai corsi di dottorato	X					X
Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza	X	X		X		X

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2024/2025
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	4	Email Telefono Front office Sito istituzionale e sito SDC

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025	
Pubblicazione bando di concorso PhD	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali (on line, off line)	Sì/no	sì	sito istituzionale (Albo online)

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- richiesta periodo estero
- richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia
- richiesta autorizzazione attività lavorativa
- richiesta tirocini
- emissione certificati
- proroga/sospensione corsi

- richiesta embargo tesi
- autorizzazione attività lavorativa
- richiesta tirocinio

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025*
richiesta periodo estero	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg
richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg
gestione tirocini	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg
gestione autorizzazione attività lavorativa	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 7 gg– max 30 gg
gestione carriera (immatricolazione/iscrizione)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 10 gg –max 20 gg
gestione carriera (esami e libretto)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 5 gg –max 30 gg
gestione carriera (conseguimento titolo)	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 15 gg –max 60 gg
Gestione procedura di selezione per l'ammissione ai corsi di dottorato	Tempo medio	Numero giorni lavorativi	180 gg
emissione certificati	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 2 gg –max 5 gg

attribuzione CF	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 5 gg –max 15 gg
supporto pratiche studenti stranieri	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	10gg-30gg
proroga/sospensione corsi PhD	tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	15gg - 30gg
Supporto negoziazione e conclusione contratti e convenzioni di competenza	Tempo medio	Numero giorni lavorativi	90gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
richiesta periodo estero	Form di richiesta	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia	Form di richiesta	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta tirocini	Form per richiesta	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta autorizzazione attività lavorativa	Form per richiesta	https://my.iusspavia.it/en/node/856
emissione certificati	Form di richiesta	https://my.iusspavia.it/en/node/856
proroga/sospensione corsi PhD	Modulo richiesta proroga/sospensione	https://my.iusspavia.it/en/node/856

DATI NECESSARI PER ACCEDERE AL SERVIZIO

Servizio	Cosa serve	Link alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale
richiesta periodo estero	Autorizzazione supervisor Lettera ente ospitante,	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta svolgimento periodo di ricerca in Italia	Lettera di invito dell'ente di ricerca; lettera del supervisor,	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta tirocini	Autorizzazione supervisor	https://my.iusspavia.it/en/node/856
richiesta autorizzazione attività lavorativa	Autorizzazione supervisor,	https://my.iusspavia.it/en/node/856
attribuzione CF	Passaporto in corso di validità e dati residenza	https://my.iusspavia.it/en/node/856
proroga/sospensione corsi PhD	Eventuale documentazione (es: certificato medico, attestazione) a supporto della richiesta di proroga/sospensione	https://my.iusspavia.it/en/node/856

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2024/2025
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO SDC garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO SDC è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell’ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all’efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all’utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell’erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.

Unità organizzativa: UO Transizione digitale, processi e sistemi informativi

Area: Direzione Generale

Sede e contatti

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375863
E-mail	info_siad@iusspavia.it
link sito utili	

Responsabili

Responsabile Area Direzione Generale, E-mail giuseppe.conti@iusspavia.it

Responsabile UO Claudio Rolandi, E-mail claudio.rolandi@iusspavia.it

Servizi Offerti

L'Unità organizzativa Transizione digitale, processi e sistemi informativi (da ora UO Sistemi Informativi) afferisce direttamente al Direttore Generale. Offre consulenza e supporto in materia di servizi IT. In particolare, **I SERVIZI EROGATI** e **gli utenti interessati** sono:

Servizi	docenti	ricercatori	allievi CO	allievi PhD	altre U.O.	Utenti Esterni
Rilascio Mail Istituzionale	X	X	X	X	X	X
Rilascio Licenze Office 365	X	X		X	X	X
Rilascio credenziali utilizzo Datacenter	X	X		X		X
Helpdesk servizi IT	X	X	X	X	X	X
Gestione IDP di Ateneo	X	X	X	X	X	X
Gestione postazioni, spostamenti e	X	X			X	



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

preparazione nuove dotazioni hardware						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	2	2

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Rilascio Mail Istituzionale	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 1 gg– max 4 gg
Rilascio Licenze Office 365	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min 1 gg– max 4 gg
Rilascio credenziali utilizzo Datacenter	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 1 gg –max 4 gg
Helpdesk servizi IT	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	Presa in carico 8h Risoluzione (ove possibile in base alla criticità): Alta 24 h Media 3 gg Bassa 7 gg Se servizio esterno i tempi di risoluzione variano in funzione degli SLA del fornitore
Gestione IDP di Ateneo	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 1 gg –max 4 gg
Gestione postazioni, spostamenti e preparazione nuove dotazioni hardware	Tempi minimi e massimi previsti	Numero giorni lavorativi	min. 5 gg – max. 10 gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità dei servizi offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Sistemi Informativi garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Sistemi Informativi è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it

SCHEDA PER LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

Premessa

Il lavoro di mappatura dei processi realizzato dalla Scuola negli ultimi due anni ha consentito di definire con chiarezza le fasi dei principali processi, gli attori coinvolti con un livello di dettaglio sulle diverse azioni, che ha consentito di ricostruire, e in alcuni casi riorganizzare, i passaggi che portano agli output delle procedure attive. Proprio questo dettaglio, però, per gli utenti dei servizi erogati dalla Scuola, siano docenti o allievi, rende di difficile comprensione il “chi fa che cosa” e i referenti delle diverse attività. E’ stata, infatti, rilevata la difficoltà di orientarsi, pur essendo una struttura piccola, tra le diverse unità organizzative e di individuare velocemente l’interlocutore utile. Per questo motivo, si è pensato di elaborare un modello di scheda più immediato, che consenta agli utenti dei servizi di capire immediatamente le competenze delle unità organizzative e le persone di riferimento. Tale scheda, nella sua versione definitiva, dovrà essere compilata dai responsabili delle diverse UO e potrà essere messa a disposizione nel portale intranet della Scuola (Myportal). Il modello proposto, con le necessarie integrazioni, costituisce la base per l’elaborazione di una carta dei servizi della Scuola.

Per ciascun servizio sono identificate le seguenti quattro dimensioni ritenute essenziali per rappresentare la qualità effettiva delle prestazioni (Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012):

Accessibilità: per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso. Ne sono sottodimensioni: l’accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio, l’accessibilità nel tempo del servizio e l’accessibilità multicanale ai servizi.

Trasparenza: per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino **agevolmente** all’utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

Tempestività: Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta da parte dell’utente e l’effettiva erogazione del servizio (tempo massimo di erogazione, tempo di risposta o frequenza di erogazione).

Efficacia: per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio rispondendo ai bisogni e alle attese degli stakeholder. La misurazione degli standard relativi all'efficacia avviene prevalentemente mediante questionari erogati all'utenza.

Per ogni dimensione è individuato almeno un indicatore di qualità con uno specifico valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare nell'erogazione del servizio.

Attraverso il monitoraggio degli indicatori di qualità, le indagini sulla soddisfazione dell'utente e una corretta gestione dei reclami la Scuola può correggere la propria azione, migliorare la qualità dei servizi offerti e giungere a una sempre maggiore soddisfazione della propria utenza.



Scuola Universitaria Superiore Pavia

Area: Risorse Umane, Affari Generali e Servizi

Sede	Piazza della Vittoria 15 - 27100 Pavia
Telefono	+39 0382 375856
E-mail	comunicazione@iusspavia.it
link sito utili	https://www.iusspavia.it

Responsabile Area Risorse Umane, Affari Generali e Servizi, dott.ssa Francesca BARONE, E-mail francesca.barone@iusspavia.it

Responsabile UO Comunicazione e Addetta Stampa, dott.ssa Anna CERNIGLIA, E-mail anna.cerniglia@iusspavia.it

[illegible]

[illegible]



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

material e illustrati vo della Scuola										
Public Engage ment	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Promozi one eventi	X	X	X		X	X	X	X	X	X
Gestion e Merchan dising	X	X	X	X	X	X	X		X	
Promozi one attività Progetto Alumni	X	X			X	X	X	X	X	X
Brand identity	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

L'Unità organizzativa Comunicazione e Addetto Stampa (da ora UO Comunicazione e Addetto Stampa) afferisce all'Area Risorse Umane, Affari Generali e Servizi (da ora, RUAS). Offre consulenza e supporto in materia di comunicazione e ufficio stampa. In particolare:

I SERVIZI EROGATI:

- **COMUNICAZIONE DI POLITICHE E SCELTE STRATEGICHE DI ATENEO**

(Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico di Ateneo, promozione dell'immagine della Scuola, cura della comunicazione istituzionale e supporto all'attività di comunicazione della governance politica e gestionale)

- **COORDINAMENTO CONTENUTI E GRAFICA SITO ISTITUZIONALE**

(aggiornamento contenuti e grafica home page, coerenza dei contenuti, coordinamento dello sviluppo e aggiornamento delle pagine, gestione multilingue, monitoraggio e analisi delle prestazioni)

- **COORDINAMENTO E GESTIONE DEI SOCIAL MEDIA DI ATENEO**

(Definizione delle Strategie di sviluppo e *content strategy* dei *social media* di Ateneo (Facebook, X, Instagram, Linkedin, Youtube); Presidio dei *social media* di Ateneo ed elaborazione contenuti)

- **GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I MEDIA, LOCALI, NAZIONALI E INTERNAZIONALI**
(ideazione, produzione e diffusione dei materiali (comunicati stampa, cartelle stampa – cartacee e digitali – (video, *podcast*, fotografie etc), cura della rassegna stampa; organizzazione conferenze stampa; interviste; eventi; pianificazione campagne informative per immatricolazioni e orientamento; Ideazione e produzione e promozione di video istituzionali e promozionali)

- **PROGETTI E CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E ORGANIZZATIVA
DIFFUSI ATTRAVERSO CANALI DI ATENEO E CANALI ESTERNI (ONLINE E OFFLINE)**

(Ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione *online*, *offline* e su canali *social* di Ateneo, ideazione e revisione contenuti e linguaggio)

- **BRAND IDENTITY**

Sviluppo e gestione dell'identità visiva e comunicativa dell'istituzione, con l'obiettivo di consolidare la coerenza e il riconoscimento del *brand*, assicurando che l'immagine dell'ente sia uniforme e riconoscibile su tutti i canali, valorizzando i valori istituzionali e rafforzando il legame con il pubblico.

- **PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE PUBBLICAZIONI DI PRESENTAZIONE E
MATERIALE ILLUSTRATIVO DELLA SCUOLA**

(Definizione del *concept* grafico e contenutistico, progettazione grafica, redazione dei contenuti, personalizzazione del materiale, coordinamento delle fasi di stampa e produzione, aggiornamento periodico)

- **SUPPORTO AGLI EVENTI DI *PUBLIC ENGAGEMENT* ORGANIZZATI DALLA SCUOLA**

(Promozione e diffusione, Supporto logistico e organizzativo, Creazione di materiali di supporto, coinvolgimento del pubblico)

- **PROMOZIONE EVENTI**

(Strategia di Comunicazione, gestione dei canali di Comunicazione, Relazioni Esterne, Materiale Promozionale)

- **GESTIONE DEL *MERCHANDISING***

(selezione fornitori e produzione, distribuzione, aggiornamento continuo)

- **COMUNICAZIONE PROGETTO *ALUMNI***

(Promozione delle iniziative per favorire la creazione di una rete attiva di *alumni*)

- **Gli utenti interessati sono: Professori/esse, Ricercatori/trici, Assegnisti, Borsisti, Futuri studenti/esse, Famiglie, Allievi/e, Diplomatici/e, Dottorandi/e, Studenti/esse internazionali, Alumni, Comunità e territorio, Enti pubblici e privati, imprese.**

STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSIBILITÀ

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	Canali utilizzabili a.a. 2023/2024
Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali disponibili	7	e-mail, telefono, portale, mailing list, sito istituzionale, social media, newsletter

TRASPARENZA

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024	
Comunicazione Politiche e Scelte Strategiche Ateneo.	Pubblicazione comunicati, conferenze stampa, articoli, documenti	Sì	sì	sito istituzionale canali social newsletter
Contenuti Sito Istituzionale	Pubblicazione news, home page portale (articoli, podcast, video, canali social)	Si	sì	sito istituzionale canali social
Contenuti social media	Campagne comunicazione, lanci social, news	Si	sì	Canali social
Relazioni con i media, locali, nazionali e internazionali	Pubblicazione comunicati, conferenze stampa, articoli, documenti	Si	si	Rassegna stampa Sito istituzionale canali socia newsletter

Campagne di comunicazione Istituzionale	Pubblicazione contenuti social, news per sito, redazione comunicati stampa	Si	si	Sito istituzionale Canali social newsletter
Presentazione e materiale illustrativo della Scuola	Pubblicazione flyer digitale	Si	si	Sito istituzionale Social media newsletter
Eventi di <i>Public Engagement</i>	Promozione eventi	SI	si	Sito istituzionale Social media newsletter
Promozioni Eventi	Pubblicazione materiali di comunicazione			Sito istituzionale Social media newsletter, mailing list
<i>Merchandising</i>		No	No	Obiettivo 2024-25
Comunicazione Progetto <i>Alumni</i>	promozione iniziative	SI	si	Sito istituzionale Social media newsletter, mailing list

Servizi offerti dall'U.O. disponibili in Myportal:

- NOTA: Al momento non sono presenti schede, ma è in corso l'elaborazione di una proposta di implementazione

TEMPESTIVITÀ

Servizio	Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024*
Comunicazione Politiche e Scelte Strategiche Ateneo	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	7-15	min 7- max 15 giorni
Contenuti Sito Istituzionale	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	2-15	min 2 gg– max15 gg
Contenuti <i>social media</i>	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	2-10	min 2 gg– max10 gg
Relazioni Con i <i>Media</i> , Locali, Nazionali E Internazionali	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	2-3 gg	min. 2 gg –max 3 gg
Campagne di Comunicazione Istituzionale	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	7-15 gg	min. 7 gg –max 15 gg
Materiale illustrativo della Scuola	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	10-20 gg	min. 10 gg –max 20 gg
Eventi di <i>Public Engagement</i>	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e	20-30 gg	min. 20 gg –max 30 gg

	massimi previsti		
<i>Merchandising</i>	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	30-60 gg	min. 30 gg –max 60 gg
Attività di comunicazione <i>Progetto Alumni</i>	Tempo medio di risposta alle richieste Oppure tempi minimi e massimi previsti	10-15 gg	min. 10 gg –max 15 gg

* il termine viene sospeso qualora si renda necessario il coinvolgimento di altri uffici o organi

DOCUMENTI A DISPOSIZIONE

Servizio	Nome modello	Link al documento/alla sezione Myportal e/o Sito istituzionale

EFFICACIA

Indicatore	Unità di misura	Valore previsto per l'a.a. 2023/2024
Soddisfazione media complessiva della qualità del servizio offerti	Numero da 1 a 10	≥6

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale (di norma entro il 30 settembre di ogni anno)
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Customer Satisfaction PTA Customer Satisfaction Docenti – Ricercatori – Assegnisti Questionari di rilevazione opinioni degli allievi CO (concorso, servizi, didattica, diplomandi) Questionari di rilevazione opinioni degli allievi PhD (Admission, Service, Teaching and Research)

TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, l'UO Comunicazione e Addetto Stampa garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è il Prof. Riccardo Pietrabissa - Il responsabile del trattamento è la Dott.ssa Nadia Pazzi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'UO Comunicazione e Addetto Stampa è lieta di accogliere i Vostri suggerimenti, reclami o apprezzamenti per migliorare la qualità dei servizi prestati. Inviare una e-mail a valutazione@iusspavia.it