



Università degli Studi  
**Mediterranea**  
di Reggio Calabria



La Carta dei Servizi costituisce un patto di fiducia e trasparenza tra l'Università Mediterranea e la sua componente studentesca

***CARTA DEI SERVIZI***  
***AREA SERVIZI AGLI STUDENTI***



## **Sommario**

<b>Premessa normativa .....</b>	<b>2</b>
<b>I nostri Valori e Impegni.....</b>	<b>2</b>
<b>Finalità della Carta dei Servizi .....</b>	<b>3</b>
<b>Standard Specifici per Categoria di Servizio .....</b>	<b>3</b>
<b>Strutture dell'Area Servizi agli studenti .....</b>	<b>5</b>
<b><i>Gestione amministrativa carriera universitaria Area di Agraria e Architettura .....</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Gestione amministrativa carriera universitaria Area di Giurisprudenza, Economia Scienze Umane e Ingegneria .....</i></b>	<b>7</b>
<b><i>Diritto allo Studio e Residenze Universitarie .....</i></b>	<b>9</b>
<b><i>Servizi per studenti con disabilità, con DSA e BES (bisogni educativi specifici).....</i></b>	<b>11</b>
<b><i>Esami di Stato.....</i></b>	<b>13</b>
<b><i>Percorsi Abilitanti/Corsi di specializzazione per attività di sostegno .....</i></b>	<b>15</b>
<b><i>Master - Stipula Convenzioni e Accordi .....</i></b>	<b>17</b>
<b><i>Comunicazioni e gestione sito web sezione studenti .....</i></b>	<b>19</b>
<b>Modalità di reclamo .....</b>	<b>20</b>
<b>Modalità di accesso agli atti .....</b>	<b>20</b>

## Premessa normativa

La Carta dei Servizi costituisce un patto di fiducia e trasparenza tra l'Università Mediterranea e la sua componente studentesca.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici. La materia è stata poi disciplinata dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall'art.2 del D.L 12 maggio 1995, n. 163, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D.Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA..

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CIVIT è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88//2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

In linea con i principi sanciti dalla Costituzione Italiana, dalla normativa vigente sulla trasparenza delle pubbliche amministrazioni (D.Lgs. 33/2013 e s.m.i.) e dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, questo documento formalizza l'impegno dell'Ateneo a garantire la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati.

## I nostri Valori e Impegni

L'Università Mediterranea, nel perseguire la propria missione di alta formazione, ricerca e terza missione, si ispira ai seguenti valori fondamentali:

- Eguaglianza: garantire a tutti gli/le studenti/sse pari opportunità nell'accesso ai servizi, senza discriminazioni legate a genere, origine, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali.
- Imparzialità: assicurare un trattamento obiettivo, equo e corretto nei confronti di tutti gli utenti, salvaguardando il diritto allo studio.
- Trasparenza: rendere le procedure, i criteri e i risultati delle attività amministrative e didattiche chiari e accessibili.
- Efficienza ed Efficacia: ottimizzare l'uso delle risorse per rispondere in modo tempestivo e adeguato ai bisogni della comunità studentesca.
- Partecipazione: promuovere il coinvolgimento attivo degli/le studenti/sse, anche attraverso gli organismi di rappresentanza, nel miglioramento continuo dei servizi offerti.

## Finalità della Carta dei Servizi

Questa Carta ha lo scopo di:

- Informare gli/le studenti/sse sui servizi disponibili, sulle relative modalità di erogazione e sulle strutture competenti.
- Definire gli standard di qualità che l'Ateneo si impegna a rispettare per ciascun servizio, rendendoli misurabili e verificabili.
- Garantire il diritto di accesso, reclamo e partecipazione da parte degli/le studenti/sse, fornendo strumenti chiari per la tutela dei loro diritti.

L'Università Mediterranea si impegna a monitorare periodicamente il rispetto degli standard dichiarati e ad aggiornare la presente Carta, anche sulla base dei feedback ricevuti dagli/le studenti/sse, per assicurare un percorso formativo e un'esperienza universitaria di eccellenza.

Gli standard di qualità che un Ateneo si impegna a rispettare per ciascun servizio sono specifici e misurabili, e variano a seconda del servizio offerto. Questi standard sono solitamente suddivisi in indicatori generali (validi per tutti i servizi) e indicatori specifici (dettagliati per ogni singola attività).

Ecco una panoramica degli standard di qualità tipici che le università includono nella loro Carta dei Servizi:

### Standard Generali (Valori Guida)

Questi principi si applicano trasversalmente a tutti i servizi erogati dall'Ateneo:

- Eguaglianza e Imparzialità: garantire lo stesso trattamento a tutti gli/le studenti/sse, senza discriminazioni.
- Continuità: assicurare l'erogazione regolare e costante dei servizi durante l'anno accademico.
- Accessibilità e Fruibilità: facilitare l'accesso fisico (sedi) e virtuale (piattaforme online, siti web) ai servizi per tutti gli utenti, inclusi quelli con disabilità.
- Trasparenza: fornire informazioni chiare, complete e aggiornate sulle modalità di accesso e sui tempi di erogazione dei servizi.
- Efficienza ed Efficacia: mirare al miglioramento continuo e al raggiungimento degli obiettivi con l'ottimizzazione delle risorse.
- Semplicità del Linguaggio: utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile nella comunicazione con gli/le studenti/sse.

## Standard Specifici per Categoria di Servizio

Gli standard specifici definiscono un livello minimo garantito per l'erogazione di un determinato servizio. Si riportano di seguito gli standard relativi ai servizi di competenza dell'Area Servizi agli/le studenti/sse:

1. Servizi dei settori di Segreteria Amministrativa Studenti
2. Servizi del settore Diritto allo studio e Residenze
3. Servizi del settore Diversamente abili, Pari opportunità, attività sportive e altri servizi agli/le studenti/sse
4. Servizi del settore Tal, formazione post lauream ed Esami di Stato
5. Servizi del settore Comunicazioni e gestione sito web sezione studenti

Relativi a:

- Tempo di Attesa (Sportello Fisico): tempo medio o massimo di attesa in coda: massimo 30 minuti;

- Tempo di Risposta (Email/Ticket): tempo massimo entro cui viene fornita una prima risposta a richieste via email o sistema di ticketing: entro 4 giorni lavorativi;
  - Tempo di Rilascio Certificati: tempo massimo per il rilascio di certificati standard; entro 4 giorni lavorativi dalla richiesta formale e/o dal pagamento dell'imposta di bollo;
  - Gestione Pratiche Complesse: tempo medio per la gestione di pratiche che richiedono istruttoria (es. trasferimenti, passaggi di corso, sospensioni, decadenze, ecc): entro 30 giorni dalla richiesta o dal ricevimento dei documenti istruttori
- Questi standard sono monitorati periodicamente attraverso l'analisi dei reclami, al fine di garantire un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Allo scopo di migliorare la qualità dei servizi offerti, gli/le studenti/sse possono presentare osservazioni, reclami e proposte di miglioramento compilando il form disponibile sul sito di Ateneo al link

<https://www.unirc.it/ateneo/qualita/suggerimenti-e-segnalazioni>

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento saranno inviate direttamente alle strutture competenti per la loro corretta gestione.

La struttura individuata valuta la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni, assicurandosi che la segnalazione sia circostanziata e motivata e non contenga fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. Si impegna, altresì, a garantire la necessaria riservatezza di tutte le persone eventualmente coinvolte.

Nel paragrafo successivo, si dettagliano i servizi offerti e gli standard di qualità per ciascuno di esso.

## Strutture dell'Area Servizi agli studenti

### **Gestione amministrativa carriera universitaria Area di Agraria e Architettura**

**Utenti:** Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Studente/ssa I e II livello, Laureato/a

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (sospensione, riattivazione carriera dopo interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene.</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	<p><b>Settore Segreterie Studenti Agraria e Architettura</b></p> <p>Segreteria Studenti di Agraria</p> <p>Segreteria Studenti di Architettura</p>
<b>Responsabile Settore</b>	Antonino CARIDI
<b>Responsabile Segreteria Agraria</b>	Francesco VIOLA
<b>Responsabile Segreteria Architettura</b>	Leandra FRANCO
<b>Contatti</b>	<p><b>Segreteria Studenti di Agraria</b>  <a href="https://www.agraria.unirc.it/segreteria_studenti.php">https://www.agraria.unirc.it/segreteria_studenti.php</a>            e-mail: <a href="mailto:segreteriastudenti.agraria@unirc.it">segreteriastudenti.agraria@unirc.it</a> – <a href="mailto:francesco.viola@unirc.it">francesco.viola@unirc.it</a>            Le Segreterie studenti ricevono allo sportello            martedì mercoledì e giovedì dalle 10.30 alle 11.30            martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30            Telefono: 0965.1691480 - servizio attivo nell'orario di ricevimento</p> <p><b>Segreteria Studenti di Architettura</b>  <a href="https://www.daed.unirc.it/segreteria_studenti.php">https://www.daed.unirc.it/segreteria_studenti.php</a>            e-mail: <a href="mailto:segreteria.architettura@unirc.it">segreteria.architettura@unirc.it</a> – <a href="mailto:leandra.franco@unirc.it">leandra.franco@unirc.it</a>            Le Segreterie studenti ricevono allo sportello            martedì mercoledì e giovedì dalle 10.30 alle 11.30            martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30            Telefono: 0965.1691471 - servizio attivo nell'orario di ricevimento</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail ordinaria o pec <a href="mailto:antonino.caridi@unirc.it">antonino.caridi@unirc.it</a> <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	e-mail, sportello, telefono
<b>Link utili</b>	<p><a href="https://www.unirc.it/ateneo/amministrazione/organigramma/area-servizi-agli-studenti">https://www.unirc.it/ateneo/amministrazione/organigramma/area-servizi-agli-studenti</a></p> <p><a href="https://www.unirc.it/studiare/iscrizioni-e-immatricolazioni/manifesto-degli-studi">https://www.unirc.it/studiare/iscrizioni-e-immatricolazioni/manifesto-degli-studi</a></p>



---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	4
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

**Gestione amministrativa carriera universitaria Area di Giurisprudenza, Economia Scienze Umane e Ingegneria**

**Utenti:** Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Studente/ssa I e II livello, Laureato/a

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (sospensione, riattivazione carriera dopo interruzione, rinuncia, ricognizione, rivalutazione, abbreviazioni, laurea), rilascio certificati e pergamene.</li> </ul>
---------------------------------	--

<b>Struttura organizzativa</b>	<b>Settore Segreterie Studenti Giurisprudenza Economia Scienze Umane e Ingegneria</b> Segreteria Studenti di Giurisprudenza Economia Scienze Umane Segreteria Studenti di Ingegneria
--------------------------------	--

<b>Responsabile Settore</b>	Anna Rosa MARRA
<b>Collaboratore</b>	Giuseppina DORATO

<b>Responsabile Segreteria Ingegneria</b>	Massimiliano CANNIZZARO
---	-------------------------

<b>Contatti</b>	<p><b>Segreteria Studenti di Giurisprudenza Economia Scienze Umane</b>  <a href="https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-giurisprudenza-economia-e-scienze-umane-digies/studiare-al-digies/segreteria-studenti">https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-giurisprudenza-economia-e-scienze-umane-digies/studiare-al-digies/segreteria-studenti</a>          e-mail: <a href="mailto:segreteriastudenti.giuri@unirc.it">segreteriastudenti.giuri@unirc.it</a> - <a href="mailto:anna.marra@unirc.it">anna.marra@unirc.it</a>          Le Segreterie studenti ricevono allo sportello          martedì mercoledì e giovedì dalle 10.30 alle 11.30          martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30          Telefono: 0965.1691491/1492 - servizio attivo nell'orario di ricevimento</p> <p><b>Segreteria Studenti di Ingegneria</b>  <a href="https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-ingegneria-civile-dellenergia-dellambiente-e-dei-materiali-diceam/studiare-al-diceam/segreteria-studenti">https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-ingegneria-civile-dellenergia-dellambiente-e-dei-materiali-diceam/studiare-al-diceam/segreteria-studenti</a>  <a href="https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-ingegneria-dellinformazione-delle-infrastrutture-e-dellenergia-sostenibile-diies/studiare-al-diies/segreteria-studenti">https://www.unirc.it/ateneo/dipartimenti/dipartimento-di-ingegneria-dellinformazione-delle-infrastrutture-e-dellenergia-sostenibile-diies/studiare-al-diies/segreteria-studenti</a>          e-mail: <a href="mailto:segreteria.ingegneria@unirc.it">segreteria.ingegneria@unirc.it</a> – <a href="mailto:m.cannizzaro@unirc.it">m.cannizzaro@unirc.it</a>          Le Segreterie studenti ricevono allo sportello          martedì mercoledì e giovedì dalle 10.30 alle 11.30          martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30          Telefono: 0965.1691483 - servizio attivo nell'orario di ricevimento</p>
-----------------	--

<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail ordinaria o pec <a href="mailto:anna.marra@unirc.it">anna.marra@unirc.it</a> <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>
--	--

<b>Modalità di erogazione</b>	e-mail, sportello, telefono
-------------------------------	-----------------------------

<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unirc.it/ateneo/amministrazione/organigramma/area-servizi-agli-studenti">https://www.unirc.it/ateneo/amministrazione/organigramma/area-servizi-agli-studenti</a> <a href="https://www.unirc.it/studiare/iscrizioni-e-immatricolazioni/manifesto-degli-studi">https://www.unirc.it/studiare/iscrizioni-e-immatricolazioni/manifesto-degli-studi</a>
-------------------	--





---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	4
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

### **Diritto allo Studio e Residenze Universitarie**

**Utenti:** Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Studente/ssa I e II livello, Laureato/a, Dottorando/a, Specializzando/a SSPL, Studenti/esse Conservatorio, Mediatori Linguistici, Accademia di Belle Arti

#### **Descrizione del servizio**

- Gestione amministrativa dei sostegni economici a favore della popolazione studentesca (borse di studio, premi di laurea, posto alloggio, contributo per la mobilità internazionale, contributi alloggio, contributi trasporti, buoni pasto beneficiari).

#### **Struttura organizzativa**

#### **Settore Diritto allo Studio e Residenze Universitarie**

#### **Responsabile Settore**

Caterina CAMBRIA

#### **Collaboratore Borse di studio**

Giulia TOMA

#### **Collaboratori Residenze**

Domenico FAVASULI

Salvatore PIRELLI

Mario SICLARI

#### **Contatti**

Il Settore Diritto allo studio e Residenze riceve allo sportello

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00

martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 16.30

Telefono: 0965.1691450/1451 - servizio attivo nell'orario di ricevimento

#### **Modalità per presentare reclamo**

e-mail ordinaria o pec

[dirittoallostudio@unirc.it](mailto:dirittoallostudio@unirc.it)

[amministrazione@pec.unirc.it](mailto:amministrazione@pec.unirc.it)

#### **Modalità di erogazione**

e-mail, sportello, telefono, sistema di ticketing portale DSU

#### **Link utili**

<https://www.unirc.it/studiare/diritto-allo-studio>

<https://dsu.unirc.it/>



---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	5 (email, telefono, sportello, pec, sistema di ticketing portale DSU)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	4
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

**Servizi per studenti con disabilità, con DSA e BES (bisogni educativi specifici)**

**Utenti:** International Student, TFA, Esami di Stato, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Studente/ssa I e II livello, Laureato/a

<b>Descrizione del servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei servizi di supporto e assistenza agli studenti/studentesse con disabilità, con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento) e BES (bisogni educativi specifici) - (prima accoglienza, presa in carico, accompagnamento, tutorato didattico, servizi specialistici etc.), Collaborazioni studentesche a tempo parziale, Agevolazioni per la mobilità, altri servizi agli/Ile studenti/sse;</li> </ul>
<b>Struttura organizzativa</b>	<b>Settore Diversamente abili, pari opportunità, attività sportive e altri servizi agli studenti</b>
<b>Responsabile Settore</b>	Amelia Filomena CANALE
<b>Collaboratore</b>	Carmina CASSONE
<b>Contatti</b>	<p>Il Settore riceve allo sportello</p> <p>Tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.30</p> <p>martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00</p> <p>Telefono: 0965.1691375/1204 -</p> <p>email: <a href="mailto:diversabili@unirc.it">diversabili@unirc.it</a></p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<p>e-mail ordinaria o pec</p> <p><a href="mailto:diversabili@unirc.it">diversabili@unirc.it</a></p> <p><a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	e-mail, sportello, telefono, sistema di ticketing portale DSU
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unirc.it/studiare/servizi-studenti/servizi-studenti-con-disabilita-e-dsa">https://www.unirc.it/studiare/servizi-studenti/servizi-studenti-con-disabilita-e-dsa</a>



---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	4
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

### **Esami di Stato**

**Utenti:** Laureato/a, Dipartimenti, Ordini Professionali, Imprese, Enti pubblici e privati.

<b>Struttura organizzativa</b>	Settore T.A.L., Formazione Post Lauream ed Esami di Stato
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Gli Esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio delle professioni hanno luogo di norma ogni anno in due sessioni, indette a seguito di un'ordinanza del MUR, nelle quali sono indicate le sedi, i periodi di iscrizione, le modalità d'esame, le date di inizio delle sessioni.</p> <p>L'Università, in accordo con gli Ordini Professionali, organizza gli esami per l'abilitazione all'esercizio delle professioni di ingegnere e ingegnere junior, architetto, pianificatore, paesaggista, conservatore e architetto junior e pianificatore junior, dottore agronomo e dottore forestale, agronomo e forestale junior, biotecnologo agrario, dottore commercialista, esperto contabile e revisore legale.</p>
<b>Servizi offerti dall'ufficio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione e assistenza per iscrizione agli esami di abilitazione.</li> <li>• Pubblicazione bandi e gestione delle iscrizioni.</li> <li>• Supporto ai Dipartimenti per la nomina delle commissioni giudicatrici.</li> <li>• Raccordo con gli Ordini professionali per la composizione delle commissioni.</li> <li>• Nomina e convocazione delle commissioni esaminatrici.</li> <li>• Organizzazione delle prove e supporto operativo durante gli esami.</li> <li>• Gestione degli esiti: abilitazioni, pubblicazione elenchi, rilascio certificati e diplomi.</li> <li>• Comunicazioni ufficiali e aggiornamenti tramite il Portale di Ateneo.</li> <li>• Gestione dei compensi ai membri Commissioni e rimborsi spese di trasferta, nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento di Ateneo, con supporto alle strutture per gli aspetti fiscali, contributivi e documentali.</li> </ul>
<b>Responsabile</b>	Francesca Maria Lucia Marra
<b>Collaboratori</b>	Cristian Chilà
<b>Contatti</b>	<p>E-mail: <a href="mailto:esamistato@unirc.it">esamistato@unirc.it</a></p> <p>Pec: <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a></p> <p>Telefono: (+39) 0965169 1399/1447</p> <p>Sportello: Via dell'Università, 25 - 89124 Reggio Calabria – <u>Piano terra lotto D</u></p> <p>Orario di apertura al pubblico: lunedì ore 9.30-11.30 / Gli altri giorni della settimana esclusivamente su appuntamento tramite e-mail.</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<p>e-mail ordinaria o pec</p> <p><a href="mailto:esamistato@unirc.it">esamistato@unirc.it</a></p> <p><a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, ricevimento su appuntamento, telefono,
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unirc.it/studiare/esami-di-stato">https://www.unirc.it/studiare/esami-di-stato</a>



---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	7
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

**Percorsi Abilitanti/Corsi di specializzazione per attività di sostegno**

**Utenti:** Insegnanti scuola secondaria, Laureato/a, Studente/ssa, Diplomato/a

<b>Struttura organizzativa</b>	Settore T.A.L., Formazione Post Lauream ed Esami di Stato
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>All'interno del Settore è stato istituito il Teaching and Active Learning (T.A.L.) dell'Università Mediterranea che organizza i percorsi di formazione iniziale (corsi di cui al DPCM 04 agosto 2023 e TFA Sostegno) e sviluppo professionale degli insegnanti in servizio; cura le procedure di accreditamento dei percorsi abilitanti all'insegnamento; è responsabile delle procedure di ammissione e di gestione amministrativa delle carriere; cura la progettazione e ricerca didattica; svolge consulenza ai Dipartimenti per specifiche esigenze didattiche (es. costruzione dei Syllabus); organizza percorsi formativi di sviluppo delle competenze didattiche dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo; Per il perseguimento delle proprie finalità, il Centro T.A.L. promuove attività di alta qualificazione, caratterizzate da un approccio transdisciplinare, anche attraverso programmi di collaborazione con atenei nazionali e internazionali, enti pubblici o privati, agenzie internazionali.</p> <p>Il settore cura la gestione amministrativa a supporto del Centro Tal.</p>
<b>Servizi offerti dall'ufficio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni e supporto all'utenza circa l'istituzione, attivazione e gestione dei percorsi di formazione insegnanti.</li> <li>• Assistenza telefonica e via e-mail a docenti e corsisti.</li> <li>• Consulenza sui requisiti di accesso ai percorsi e gestione delle procedure per il riconoscimento dei CFU.</li> <li>• Orientamento, consulenza sul bando di selezione e supporto all'iscrizione online.</li> <li>• Gestione delle istanze di accesso per quanto di competenza.</li> <li>• Iscrizione ai corsi e gestione amministrativa delle carriere dei corsisti.</li> <li>• Gestione della piattaforma informatica dedicata ai percorsi formativi.</li> </ul>
<b>Responsabile</b>	Francesca Maria Lucia Marra
<b>Collaboratori</b>	Cristian Chilà Germana Chemi
<b>Contatti</b>	<p>E-mail: <a href="mailto:percorsiabilitanti@unirc.it">percorsiabilitanti@unirc.it</a> – <a href="mailto:segreteriaamministrativa.tfa@unirc.it">segreteriaamministrativa.tfa@unirc.it</a>  Pec: <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>  Telefono: (+39) 0965169 1399/1447  Sportello: Via dell'Università, 25 - 89124 Reggio Calabria – <u>Piano terra lotto D</u>  Orario di apertura al pubblico: lunedì ore 9.30-11.30 / Gli altri giorni della settimana esclusivamente su appuntamento tramite e-mail.</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail ordinaria o pec  <a href="mailto:percorsiabilitanti@unirc.it">percorsiabilitanti@unirc.it</a> – <a href="mailto:segreteriaamministrativa.tfa@unirc.it">segreteriaamministrativa.tfa@unirc.it</a> <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, ricevimento su appuntamento, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unirc.it/corsi/formazione-insegnanti">https://www.unirc.it/corsi/formazione-insegnanti</a>





---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	7
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

### **Master - Stipula Convenzioni e Accordi**

**Utenti:** Laureato/a, Professionisti/e, Dipartimenti e Strutture di Ateneo, Soggetti esterni sia pubblici che privati, enti di formazione, ecc.

<b>Struttura organizzativa</b>	Settore T.A.L., Formazione Post Lauream ed Esami di Stato
<b>Descrizione del servizio</b>	<p>Il settore supporta i Dipartimenti dell'Ateneo nel processo di attivazione/istituzione del Master, sia di I che di II livello, attraverso la disamina degli atti e la predisposizione di delibere da sottoporre agli organi collegiali di Ateneo.</p> <p>Il servizio cura inoltre le verifiche richieste da Strutture esterne e il rilascio di certificati.</p> <p>Il servizio gestisce un'attività di controllo sulla stipula di Convenzioni e accordi tra l'Ateneo e soggetti esterni. In particolare, cura gli aspetti amministrativi e regolamentari relativi a convenzioni con enti pubblici o privati, accordi di cooperazione con altri Atenei e collaborazioni istituzionali di varia natura, assicurando il rispetto delle procedure e delle normative vigenti. L'obiettivo è garantire che ogni accordo sia formalizzato in modo corretto, trasparente e conforme agli interessi dell'Ateneo.</p>
<b>Servizi offerti dall'ufficio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto ai docenti nella fase di progettazione, con verifica della conformità amministrativa e regolamentare dei bandi, dei regolamenti e ulteriori atti presentati;</li> <li>• Gestione della fase istruttoria per l'approvazione dei master da parte degli Organi di Ateneo.</li> <li>• Effettuazione verifiche e rilascio certificati.</li> <li>• Il servizio opera su impulso dei singoli Dipartimenti/Strutture interne all'Ateneo. Valuta l'attivazione o rinnovo di Convenzioni da parte degli stessi fornendo supporto in merito alla regolamentazione delle suddette Convenzioni secondo normativa e predisponendo le relative delibere da sottoporre agli organi collegiali</li> </ul>
<b>Responsabile</b>	Francesca Maria Lucia Marra
<b>Collaboratori</b>	Cristian Chilà Germana Chemi
<b>Contatti</b>	<p>E-mail: <a href="mailto:esamistato@unirc.it">esamistato@unirc.it</a>  Pec: <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>  Telefono: (+39) 0965169 1399/1447  Sportello: Via dell'Università, 25 - 89124 Reggio Calabria – <u>Piano terra lotto D</u>  Orario di apertura al pubblico: lunedì ore 9.30-11.30 / Gli altri giorni della settimana esclusivamente su appuntamento tramite e-mail.</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail ordinaria o pec  <a href="mailto:esamistato@unirc.it">esamistato@unirc.it</a> <a href="mailto:amministrazione@pec.unirc.it">amministrazione@pec.unirc.it</a>
<b>Modalità di erogazione</b>	E-mail, ricevimento su appuntamento, telefono
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unirc.it/studiare/esami-di-stato">https://www.unirc.it/studiare/esami-di-stato</a>



---

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	4 (email, telefono, sportello, pec)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	7
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo

### **Comunicazioni e gestione sito web sezione studenti**

**Utenti:** Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, famiglie

#### **Descrizione del servizio**

- Attività di comunicazione agli/le studenti/sse su iniziative e servizi e semplificazione del linguaggio amministrativo.
- Progettazione dell'architettura delle informazioni e gestione pagine web di competenza dell'Area studenti;

#### **Struttura organizzativa**

**Settore Comunicazioni e gestione sito web sezione studenti**

#### **Responsabile Settore**

Vincenzo PERITI

#### **Contatti**

tel. 09651691218  
e-mail [vincenzo.periti@unirc.it](mailto:vincenzo.periti@unirc.it)

#### **Modalità per presentare reclamo**

e-mail ordinaria o pec  
[vincenzo.periti@unirc.it](mailto:vincenzo.periti@unirc.it)  
[amministrazione@pec.unirc.it](mailto:amministrazione@pec.unirc.it)

#### **Modalità di erogazione**

e-mail, telefono

#### **Link utili**

<https://www.unirc.it/studiare/iscrizioni-e-immatricolazioni>

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	n. di canali	3 (email, telefono, pec,)
Tempestività	Tempo medio intercorso tra la richiesta e la risposta	giorni lavorativi	4
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni utili sulle pagine web di Ateneo	tempo di aggiornamento	tempestivo



## Modalità di reclamo

La prima modalità di reclamo è l'inoltro di un'istanza al/la Responsabile dell'unità organizzativa di riferimento indicato/a per ciascun servizio via mail ordinaria o pec dell'amministrazione

È inoltre possibile inoltrare il reclamo compilando il form disponibile sul sito di Ateneo al link

<https://www.unirc.it/ateneo/qualita/suggerimenti-e-segnalazioni>

Le osservazioni, i reclami e le proposte di miglioramento saranno inviate direttamente alle strutture competenti per la loro corretta gestione.

La struttura individuata valuta la fondatezza e rilevanza delle segnalazioni, assicurandosi che la segnalazione sia circostanziata e motivata e non contenga fatti generici, confusi o palesemente diffamatori. Si impegna, altresì, a garantire la necessaria riservatezza di tutte le persone eventualmente coinvolte.

## Modalità di accesso agli atti

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi relativi ai servizi erogati, disciplinate dal *Regolamento sui Procedimenti amministrativi e sul diritto di accesso ai documenti* è attuabile secondo le indicazioni e la modulistica reperibile al link [https://unirc.portaleamministrazionetrasparente.it/archivio19\\_regolamenti\\_0\\_343.html](https://unirc.portaleamministrazionetrasparente.it/archivio19_regolamenti_0_343.html)