



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

CARTA DEI SERVIZI
DELLA STUDENTESSA E DELLO STUDENTE
DELL'UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

Aggiornata a gennaio 2024

a cura della Divisione Didattica

INDICE

Indice.....	p. 2
Carta dei Servizi.....	p. 3
Contatti comuni	p. 5

Il testo della Carta dei Servizi

1. Orientarsi	p. 6
2. Immatricolarsi e iscriversi	p. 9
3. Pagare le tasse	p. 18
4. Durate gli studi.....	p. 21
5. Tutorato	p. 28
6. Ottenere benefici durante gli studi.....	p. 29
7. Avvalersi di servizi informatici	p. 35
8. Andare all'estero.....	p. 36
9. Svolgere un tirocinio	p. 41
10. Trasferirsi o smettere di studiare.....	p. 42
11. Laurearsi.....	p. 48
12. Dopo la laurea	p. 51
13. I servizi bibliotecari	p. 59

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi della Studentessa e dello Studente

È un documento con cui l'Università del Piemonte Orientale informa sui principali servizi a disposizione delle studentesse e degli studenti iscritte/i e sulle loro procedure per il loro miglior adempimento.

A chi è rivolta

Oltre alle studentesse e agli studenti iscritte/i, è anche rivolta alle e ai potenziali destinatarie/i dei servizi resi, sia interni sia esterni, quali, a titolo esemplificativo: potenziali studentesse e studenti, laureate/i, famiglie, cittadine/i.

Scopo

La Carta dei Servizi assicura prestazioni di qualità, in grado di offrire alle richieste una risposta tempestiva, efficace, esauriente e coerente con le disposizioni normative. Sono così disciplinate sia le modalità di erogazione dei servizi da parte delle strutture dell'Ateneo, presso i Poli e presso il Rettorato, sia le modalità di richiesta e di partecipazione da parte delle e dei richiedenti, in un'ottica di interazione tra Amministrazione e utenti.

Principi generali

L'Ateneo svolge le proprie attività in conformità alle leggi, allo Statuto e ai Regolamenti interni e si uniforma a questi principi generali:

- *uguaglianza dei diritti delle e degli utenti*: parità di condizioni e uguaglianza di trattamento nei confronti di tutte e tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche;
- *imparzialità*: obiettività e neutralità nei confronti dell'utenza;
- *continuità nel servizio*: regolarità nell'erogazione e informazione tempestiva in caso di chiusura degli uffici o sospensione temporanea delle attività;
- *partecipazione*: informazioni complete e aggiornate circa le modalità di presentazione delle richieste; possibilità di presentare osservazioni, reclami e suggerimenti;
- *efficacia ed efficienza*: soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecniche funzionali alle esigenze dell'utenza; ottimizzazione delle risorse;
- *semplificazione*: riduzione degli adempimenti richiesti alle e agli utenti; disponibilità di modelli; informatizzazione dei sistemi;
- *trasparenza*: indicazione della/del responsabile del procedimento; chiarezza nelle risposte fornite; libero accesso ad atti e documenti amministrativi, nel rispetto di vincoli e obblighi di legge;

- *protezione dei dati personali*: trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme comunitarie e nazionali, a tutela dei diritti delle e degli interessate/i.

La Carta dei Servizi, inoltre, risponde ai principi dettati dalla normativa vigente in materia di erogazione di servizi pubblici¹.

Struttura della Carta

La Carta segue idealmente il percorso accademico che una studentessa o uno studente svolge dal momento della scelta fin dopo il conseguimento del titolo. I capitoli sono così organizzati:



ORIENTARSI	IMMATRICOLARSI ISCRIVERSI	PAGARE LE TASSE	CARRIERA	TUTORATO	BENEFICI	ICT	INTERNAZIONALIZAZIONE	BIBLIOTECHE	TIROCINI	TRASFERISI	SMETTERE	LAUREARSI	POSTLAUREA
------------	------------------------------	-----------------	----------	----------	----------	-----	-----------------------	-------------	----------	------------	----------	-----------	------------

Modalità di adozione e aggiornamento della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata con delibera degli Organi accademici; viene pubblicata sul sito di Ateneo ed è consultabile anche nella sezione Amministrazione Trasparente. È soggetta a revisione con cadenza annuale e ogniqualvolta se ne ravvisi l'esigenza, anche tenendo conto delle necessità delle e degli utenti, espresse attraverso reclami e segnalazioni, nonché della loro soddisfazione rilevata con le apposite indagini. Il testo aggiornato è approvato dal Rettore con proprio decreto e pubblicato sul sito di Ateneo. Se l'aggiornamento incide sulla struttura stessa della carta (revisione dell'impostazione, aggiunta di più sezioni), il testo viene sottoposto all'approvazione degli organi collegiali.

¹ In particolare: D.lgs. 286/1999; D.lgs. 150/1999; delibera CIVIT n. 88/2010; delibera CIVIT 3/2012; L. 27/2012; L. 33/2013.

CONTATTI COMUNI

1. La modalità standard per chiedere e ottenere un servizio è quella di **aprire un ticket**, utilizzando il modulo *online* “UPO Risponde”, che si trova alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/upo-risponde>

Il servizio aiuta l'utente nella formulazione della richiesta e agevola la risposta nel più breve tempo possibile.

Eventuali allegati possono essere inviati, tramite posta elettronica, agli indirizzi email indicati alla pagina www.uniupo.it - [Infostudenti](#) - [Accoglienza e contatti](#) - [Contatti utili](#) - [Contatti per inviare allegati alle Segreterie](#)

2. È sempre attivo l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, per ottenere informazioni di carattere generale o per segnalare eventuali malfunzionamenti dei servizi.

Ha sede a Vercelli presso il Rettorato (via Duomo, 6).

I contatti sono:

- Email: urp@uniupo.it
- Telefono: 0161 261 579

3. Il **Portale Studente** è la piattaforma che ospita tutti gli atti della carriera accademica delle studentesse e degli studenti. Qui ci si immatricola, ci si iscrive, si prenotano gli esami di profitto, si controllano i risultati, si verifica in tempo reale la propria situazione, si controllano dati anagrafici, stato della contribuzione, atti amministrativi, si presenta la domanda di conseguimento del titolo finale.

Vi si accede dalla pagina web <https://www.studenti.uniupo.it> oppure dalla App UniUpo, scaricabile da GooglePlay (Android) o da AppStore (iOS).

4. Quasi tutte le informazioni, regole, procedure sono contenute nel **Manifesto degli studi** e nel **Regolamento in materia di contribuzione studentesca**, approvati dagli Organi accademici e pubblicati sul sito di Ateneo www.uniupo.it.

1. ORIENTARSI

Titolo	INFORMARSI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Nella pagina dedicata sul sito di Ateneo sono disponibili le schede dei corsi di studio.</p> <p>L'Ateneo organizza ogni anno OPEN, giornate di orientamento in cui le strutture sono aperte e si possono seguire presentazioni dei corsi e dei servizi per le studentesse e gli studenti.</p> <p>Ogni Dipartimento organizza poi Open day (in presenza o online), visite guidate, incontri online per ogni corso di laurea.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff del Rettore e Comunicazione</p> <p><i>Ufficio eventi, orientamento e public engagement</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	UPO Risponde, telefono, email
TEMPI	Il materiale è disponibile a partire da febbraio e le date sono in continuo aggiornamento.
RECLAMI	URP
CONTATTI	<ul style="list-style-type: none">• UPO Risponde• 0161 261 434• urp@uniupo.it
SITO	<p>www.uniupo.it - Corsi</p> <p>www.uniupo.it - Orientamento - Iniziative di orientamento</p>

Titolo	ESSERE GUIDATI NELLA SCELTA E NELLA PROGETTAZIONE DEL PERCORSO UNIVERSITARIO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Le strutture di Ateneo dedicate, in sinergia con le e i docenti, realizzano e coordinano azioni di supporto alle e agli utenti nella fase di transizione, scelta e progettazione di carriera, verso i percorsi formativi e culturali che l'Università propone. Il servizio offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di orientamento svolti con personale dedicato; • PCTO: Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento.
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff del Rettore e Comunicazione <i>Ufficio eventi, orientamento e public engagement</i> Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti</p>
MODALITÀ E PROCEDURA	<p>Le modalità di prenotazione dei colloqui, delle attività di orientamento e degli incontri di <i>peer tutoring</i> sono indicate nelle pagine dedicate del sito di Ateneo. Per i PCTO le Scuole Superiori possono consultare il Catalogo PCTO di Ateneo e contattare tutor e referenti amministrativi, i cui recapiti sono indicati nella pagina dedicata del sito di Ateneo.</p>
TEMPI	Variabili a seconda dell'attività
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde
SITO	<p>Colloqui di orientamento: www.uniupo.it - Orientamento - Supporto alla scelta del percorso PCTO: www.uniupo.it - Orientamento - Progetti per le scuole - Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento</p>

Titolo	I PUNTI INFORMATIVI MATRICOLE (PIM)
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	I Punti Informativi Matricole (PIM) sono sportelli di informazione e di accoglienza organizzati durante il periodo delle immatricolazioni attraverso le collaborazioni studentesche. I PIM forniscono informazioni amministrative (scadenze, periodi di immatricolazione, contribuzione, Isee) tramite un numero di telefono appositamente dedicato e offrono assistenza attraverso un servizio di sportello alle studentesse e agli studenti che incontrano difficoltà nella compilazione della procedura di immatricolazione online.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Puoi rivolgerti ai PIM tramite i numeri di telefono dedicati e gli sportelli in presenza attivati presso i Poli dell'Ateneo, i contatti si trovano sui siti di Ateneo e dei Dipartimenti.
TEMPI	Variabili a seconda delle attività
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Sportello immatricolazioni

2. IMMATRICOLARSI E ISCRIVERSI

Titolo	IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE A CICLO UNICO AD ACCESSO LIBERO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'immatricolazione ai Corsi di Laurea e Laurea Magistrale a Ciclo Unico ad accesso libero viene effettuata <i>online</i> e si perfeziona con il pagamento della prima rata della contribuzione. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	L'immatricolazione si effettua <i>online</i> registrandosi sul Portale Studente ed effettuando tutta la procedura.
TEMPI	<ul style="list-style-type: none">• 15 minuti per la procedura informatica;• tempo per l'accesso ai servizi entro 24/48 ore dal pagamento;• successivamente gli uffici procedono alla verifica di quanto dichiarato.
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde; Contatti alla Pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti - Immatricolazioni

Titolo	IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI STUDIO AD ACCESSO PROGRAMMATO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Le domande di ammissione ai Corsi di Studio ad accesso programmato vanno compilate <i>online</i> sul Portale Studente. Le modalità, le scadenze e gli adempimenti amministrativi per l'ammissione ai test e per l'immatricolazione sono definiti dai bandi pubblicati sui siti delle Strutture Didattiche di Ateneo cui i corsi si riferiscono.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	L'immatricolazione si effettua <i>online</i> registrandosi sul Portale Studente ed effettuando tutta la procedura.
TEMPI	Per l'immatricolazione: <ul style="list-style-type: none"> • 15 minuti per la procedura informatica; • tempo per l'accesso ai servizi entro 24/48 ore dal pagamento; • successivamente gli uffici procedono alla verifica di quanto dichiarato.
COSTI	Per essere ammesse/i alle prove selettive è necessario versare un contributo il cui importo è specificato nei singoli bandi.
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde; Contatti alla Pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti - Ammissioni

Titolo	ISCRIZIONE AL 1° ANNO DI CORSI DI LAUREA MAGISTRALE AD ACCESSO LIBERO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'iscrizione viene effettuata <i>online</i> e si perfeziona con il pagamento della prima rata della contribuzione. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	L'iscrizione si effettua <i>online</i> registrandosi sul Portale Studente ed effettuando tutta la procedura previa valutazione delle competenze in ingresso da parte dell'organo didattico competente.
TEMPI	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minuti per la procedura informatica; • tempo per l'accesso ai servizi entro 24/48 ore dal pagamento; • successivamente gli uffici procedono alla verifica di quanto dichiarato.
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde; Contatti alla Pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it — Sezione Infostudenti - Immatricolazioni

Titolo	CONTEMPORANEA ISCRIZIONE A DUE CORSI DI STUDIO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È consentita la contemporanea iscrizione a due Corsi di Studio nei limiti delle condizioni e delle modalità disciplinati dalla normativa di riferimento e riportate nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Per verificare la possibilità di contemporanea iscrizione a due Corsi di Studio contatta lo Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
TEMPI	30 giorni dalla richiesta
RECLAMI	URP
CONTATTI	coordinamento.segreterie@uniupo.it
SITO	www.uniupo.it – Sezione Infostudenti - Immatricolazioni - Iscrizione contemporanea a due corsi di istruzione superiore

Titolo	ISCRIZIONI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Le iscrizioni ad anni successivi al primo per tutti i corsi di studio coincidono con il pagamento della prima rata della contribuzione. Bisogna verificare la disponibilità dell'avviso di pagamento sulla propria pagina personale del Portale Studente in anticipo rispetto alla scadenza.</p> <p>Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale Manifesto degli Studi.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Per l'iscrizione occorre scaricare l'avviso di pagamento della prima rata dal Portale studente e pagare tramite il circuito PagoPa.
TEMPI	L'iscrizione si perfeziona entro 24/48 ore dal pagamento.
RECLAMI	URP
CONTATTI	<p>Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili</p>
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti - Iscrizione ad anni successivi

Titolo	OPZIONE PER IL TEMPO PARZIALE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile, all'atto dell'immatricolazione, optare per un percorso didattico a tempo parziale, se previsto per il corso scelto, che consente di diluire il carico di studio in più anni beneficiando di una contribuzione commisurata al regime scelto. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	È possibile effettuare la scelta direttamente durante la procedura di immatricolazione.
TEMPI	20 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde; Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti - Immatricolazioni - Tempo pieno e tempo parziale

Titolo	ISCRIZIONE CORSI SINGOLI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'iscrizione ai corsi singoli permette di frequentare le lezioni e sostenere i relativi esami di profitto degli insegnamenti scelti (fino a un massimo di 36 CFU). Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare con l'Ufficio Didattica e Segreterie del Polo di riferimento gli insegnamenti attivati dall'offerta didattica ai quali ci si può iscrivere; 2. compilare il Modulo di Iscrizione a Corso Singolo e scansionarlo/fotografarlo; 3. inviare dalla propria email istituzionale il modulo compilato all'indirizzo email dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie) (la data di invio determina la data dell'iscrizione e viene considerata ai fini del rispetto dei termini di acquisto); 4. pagare i bollettini inseriti nella propria pagina personale del Portale Studente pari all'importo della marca da bollo e al costo dei corsi acquistati. <p>L'iscrizione sarà attiva solo dopo aver effettuato i pagamenti.</p>
TEMPI	30 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti - Iscrizioni corsi singoli
LINK AL MODULO	https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti

Titolo	RICONOSCIMENTO CARRIERA PREGRESSA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Si può richiedere il riconoscimento di esami sostenuti presso un altro ateneo o presso UPO (di un Corso di Studio diverso da quello cui si è iscritte/i), presentando apposita domanda al Consiglio di Corso di Studio per l'ottenimento di CFU e l'abbreviazione di carriera.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compilare il format online autenticandosi e scegliendo nel menù a tendina come "Tipo di richiesta" la voce "riconoscimento di crediti"; 2. pagare il bollettino che verrà inserito nella pagina personale del Portale studente pari all'importo della marca da bollo di € 16,00; <p>Al termine della valutazione della richiesta da parte dell'organo didattico competente la Segreteria procederà al riconoscimento dei crediti sul libretto elettronico all'interno del Portale Studente inviando alla studentessa/allo studente una mail di avviso sulla casella di posta istituzionale.</p>
TEMPI	90 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Sezione Infostudenti

Titolo	PRATICHE PER GLI STUDENTI INTERNAZIONALI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>A supporto delle studentesse e degli studenti straniere/i o con titolo di studio conseguito all'estero sono attivi i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo e registrazione della documentazione in arrivo dalle rappresentanze diplomatiche per le immatricolazioni a tutte le tipologie di corsi di studio; • verifica della validità dei titoli di studio conseguiti all'estero e relativa documentazione per l'iscrizione e l'iter della pratica di immatricolazione; • gestione delle pratiche di riconoscimento dei titoli stranieri; • gestione delle pratiche relative all'ingresso e al soggiorno in Italia delle studentesse e degli studenti interessate/i a immatricolarsi ai vari corsi; • informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia; • accoglienza delle studentesse e degli studenti internazionali; • supporto a studentesse e studenti provenienti da paesi in crisi umanitaria o a rischio; • richiesta del codice fiscale per studentesse e studenti internazionali
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti didattici di Alta Formazione e della Mobilità Internazionali Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Richiesta del servizio tramite UPO Risponde o mail
TEMPI	Le procedure e le tempistiche variano a seconda delle verifiche che devono essere effettuate presso i consolati, rappresentanze diplomatiche, ecc.
RECLAMI	URP
CONTATTI	<p>UPO Risponde international.students@uniupo.it</p>
SITO	www.uniupo.it - Internazionale - Studenti - Vuoi venire all'UPO

3. PAGARE LE TASSE

Titolo	ATTESTAZIONE ISEE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>L'ISEE è l'indicatore della situazione economica equivalente, che permette di misurare la condizione economica delle famiglie.</p> <p>L'Attestazione serve a richiedere queste agevolazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• riduzione delle tasse con inserimento nelle fasce a contribuzione ridotta;• benefici legati alla mobilità internazionale (Erasmus+);• agevolazioni legate al diritto allo studio. <p>La dettagliata descrizione del servizio e delle scadenze é riportata nel Manifesto degli Studi e nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Si può richiedere:</p> <ul style="list-style-type: none">• attraverso il Portale INPS (domanda già precompilata);• a un CAF (Centro di Assistenza Fiscale);• a professionisti abilitati.
MODALITÀ E PROCEDURA	<p>L'Ateneo acquisisce i dati direttamente dall'INPS. È possibile utilizzare il simulatore tasse come strumento di verifica degli importi.</p>
TEMPI	<p>Dipendono dai tempi dei singoli soggetti che rilasciano l'attestazione.</p>
RECLAMI	<p>URP</p>
CONTATTO	<p>UPO Risponde</p>
LINK	<p>www.uniupo.it - Infostudenti - Tasse e contributi - ISEE e agevolazioni per il diritto allo studio</p>

Titolo	RIMBORSO TASSE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il rimborso delle tasse può essere richiesto tramite apposito modulo online per tutte le somme versate e non dovute e per i motivi indicati nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici didattica e segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Compilazione del modulo online , dove vengono indicati i dati anagrafici e i dati utili a ricevere il rimborso (IBAN)
TEMPI	90 giorni dalla compilazione del modulo (procedura interna all'Ateneo)
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Tasse e contributi - Modalità di rimborso

Titolo	ESONERI/RIDUZIONI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Sono previsti: un esonero totale, un esonero parziale, un esonero straordinario per merito, una riduzione per le matricole “pure” che abbiano conseguito il diploma di istruzione secondaria di secondo grado con una votazione non inferiore a 90/100 e una riduzione per crediti conseguiti entro una data variabile a seconda dell’anno accademico. Dettagli e scadenze sono indicati nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Gli esoneri, quando non automatici, possono essere attribuiti in fase di immatricolazione oppure possono essere richiesti successivamente tramite UPO Risponde. La Segreteria provvede successivamente a eliminare dalla pagina “Pagamenti” le normali tasse e a caricare un bollettino pari alla marca da bollo virtuale dovuta.
TEMPI	10 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	Per gli esoneri: www.uniupo.it - Infostudenti - Tasse e contributi - Esoneri Per le riduzioni: www.uniupo.it - Infostudenti - Tasse e contributi - Riduzioni e sostegni

4. DURANTE GLI STUDI

In generale, la carriera universitaria è gestita dal Settore Didattica e Segreterie - *Uffici Didattica e Segreterie di Polo* e dallo Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti tramite il Portale Studente. Se si ha bisogno di assistenza, puoi contattarli attraverso UPO Risponde.

Titolo	SERVIZI ONLINE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Accesso ai servizi di connessione <i>wireless</i> : rete WiFi Open e rete Eduroam; DIR, App Upo Frequency, App UniUpo
A CHI RIVOLGERSI	Settore Unità di Polo Gestione Assistenza ICT <i>Ufficio Gestione e Assistenza ICT di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Tutti i servizi possono essere attivati secondo il manuale di istruzione pubblicato sul sito web.
TEMPI	Tempo per l'accesso ai servizi entro 24/48 ore dal pagamento.
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde postastudenti@uniupo.it
LINK	www.uniupo.it - Servizi - Servizi informatici e online

Titolo	PIANO DI STUDIO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La compilazione del piano di studio segue regole e scadenze stabilite dai singoli Dipartimenti e Corso di Studio.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i> Tutor di riferimento del Corso di Studio, se previsti
MODALITÀ E PROCEDURA	Le modalità di presentazione del piano e i termini per la compilazione sono indicati nei siti dei Dipartimenti.
TEMPI	A seconda di quanto è stabilito dai Dipartimenti
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it — Sezione Infostudenti - Piani di studio e lauree

Titolo	RILASCIO CERTIFICATI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile richiedere il rilascio di certificati in bollo validi e utilizzabili nei rapporti tra i privati. Nei rapporti con la pubblica amministrazione o con i gestori di servizi pubblici, i certificati in bollo sono sostituiti dalle autodichiarazioni (Legge 183/2011, art. 15) descritte nella scheda successiva.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compilare il Modulo di Richiesta Certificati e scansionarlo/fotografarlo; 2. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità; 5. inviare la documentazione all'Ufficio Didattica e Segreteria del Polo di riferimento tramite la propria mail istituzionale all'indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie) 3. pagare il bollettino inserito nella pagina personale del Portale Studente pari all'importo della marca da bollo da € 16,00 per ciascuna copia di certificato richiesta; 4. effettuato il pagamento occorre avvisare l'ufficio per generare il certificato; 5. il certificato in formato PDF viene inviato all'indirizzo mail istituzionale della/o studentessa/studente.
TEMPI	15 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it – Infostudenti – Documenti e Attestazioni

Titolo	AUTODICHIARAZIONI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Si possono scaricare tutti i moduli di autodichiarazione attraverso il Portale studente (Sezione "Segreteria - Certificati"):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● autodichiarazione anni iscrizione; ● autodichiarazione iscrizione con esami; ● autodichiarazione laurea con esami; ● autodichiarazione tasse per anno solare; ● autodichiarazione per abilitazione.
A CHI RIVOLGERSI	Portale Studente
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuare il login al Portale Studente 2. Andare alla sezione "Segreteria - Certificati" 3. Stampare l'autodichiarazione
TEMPI	immediato
RECLAMI	URP
CONTATTO	<p>Contatti alla pagina web:</p> <p>www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili</p>
SITO	www.uniupo.it – Infostudenti – Modulistica per studenti

Titolo	PASSAGGIO INTERNO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>È possibile effettuare un passaggio tra Corsi di Studio all'interno dell'Ateneo. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi.</p> <p>Se s'intende passare a un corso di studio ad accesso programmato, dopo aver superato il test di ammissione, bisogna anche chiedere il nulla osta all'Ufficio Didattica e Segreterie del corso di destinazione.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compilare il format online autenticandosi e scegliendo nel menù a tendina come "Tipo di richiesta" la voce "Passaggio"; 2. pagare il bollettino che verrà inserito nella pagina personale del Portale studente pari all'importo della marca da bollo di € 16,00, <p>Al termine della valutazione della richiesta dall'organo didattico competente l'Ufficio Didattica e Segreterie procede al caricamento della delibera di passaggio sul Portale Studente inviando alla studentessa/allo studente una mail di avviso sulla casella di posta istituzionale.</p>
TEMPI	90 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	<p>Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili</p>
SITO	www.uniupo.it – Sezione Infostudenti – Passaggi
LINK AL FORMAT ONLINE	https://sia.uniupo.it/studenti/trasferimenti.php

Titolo	CAMBIO DI CLASSE, DI CURRICULUM E DI POLO DIDATTICO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile cambiare il curriculum, il polo didattico e, esclusivamente per i Corsi di Studio interclasse, la classe di laurea. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	La procedura e le scadenze sono le stesse previste per il passaggio interno.
TEMPI	90 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

Titolo	CAMBIO DI REGIME DA TEMPO PARZIALE A TEMPO PIENO (e viceversa)
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile modificare il regime di impegno da tempo parziale a tempo pieno e viceversa. Le modalità e le scadenze sono definite nel Manifesto degli Studi .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Per richiedere la modifica del regime di impegno è necessario compilare il modulo dedicato e inviarlo alla segreteria tramite la propria casella di posta istituzionale all'indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie)
TEMPI	20 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO E LINK AL MODULO	www.uniupo.it – Infostudenti – Modulistica per studenti

5. TUTORATO

Titolo	ORIENTAMENTO IN ITINERE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>A supporto delle studentesse e degli studenti è attivo un servizio di tutorato con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di orientamento di II livello; • supporto informativo e di conoscenza del contesto universitario e dei servizi e opportunità offerte dall'Ateneo; • supporto alla pianificazione e organizzazione dello studio; • facilitazione e supporto alla progettazione dei percorsi formativi e professionali; • Servizio Orientamento e Servizio Tutorato di Ateneo - S.O.S.T.A. - sportelli informativi, gruppi di studio cooperativo, ecc. <p>Presso i Dipartimenti, con la supervisione delle e dei docenti e il coinvolgimento di tutor senior, è organizzato il servizio di tutorato specializzato, su singole discipline.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti Settore Didattica e segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	<p>Maggiori informazioni: https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-allo-studio Email: orientamento@uniupo.it</p> <p>Modulo di richiesta: https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-allo-studio/colloqui-di-orientamento</p>
TEMPI	A seconda del servizio richiesto
RECLAMI	URP
CONTATTI	<p>orientamento@uniupo.it Tel. 0161.261527; 0161 228428</p> <p><i>Tutorato disciplinare:</i> Maggiori informazioni presso gli Uffici Didattica e Segreterie dei Poli</p>
SITO	www.uniupo.it - Orientamento - Supporto allo studio

6. OTTENERE BENEFICI DURANTE GLI STUDI

Titolo	BORSE DI STUDIO EDISU
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Le borse di studio sono destinate a studentesse e studenti capaci, meritevoli e privi di mezzi. Sono di competenza dell'Ente regionale per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU). Vengono attribuite per concorso a coloro che possiedono i requisiti indicati nel bando emanato annualmente.
A CHI RIVOLGERSI	Uffici EDISU
MODALITÀ E PROCEDURA	Le modalità sono indicate nel Bando EDISU
TEMPI	A seconda di quanto stabilito dal bando
RECLAMI	Contattare l'Ufficio EDISU
CONTATTO	https://www.edisu.piemonte.it/it/sedi-e-contatti/informazioni-e-assistenza
LINK	https://www.edisu.piemonte.it/

Titolo	SOSTEGNO UPO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Per ogni anno accademico l'Ateneo mette a disposizione delle studentesse e degli studenti capaci e meritevoli alcuni benefici: <ul style="list-style-type: none"> • collaborazioni studentesche • assegni di tutorato
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	Requisiti indicati nei bandi
TEMPI	Tempi indicati nei bandi
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it - Servizi - Lavorare in ateneo

Titolo	INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo sostiene le attività autogestite dalle studentesse e dagli studenti, organizzate/i in associazioni studentesche, cooperative o gruppi. Le risorse sono messe a disposizione annualmente con lo stanziamento nel bilancio di previsione da parte del Consiglio di Amministrazione.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	Requisiti e tempi indicati nei bandi
TEMPI	Bando annuale
RECLAMI	URP
CONTATTI	UPO Risponde
LINK	www.uniupo.it - Servizi - Attività culturali, ricreative e sportive

Titolo	MENSA E PUNTI RISTORO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio mensa, a pagamento, è organizzato in mense universitarie e servizi sostitutivi di mensa presso esercizi commerciali convenzionati.</p> <p>Le tariffe (intera e agevolata) sono differenziate in base alla condizione di reddito e di merito.</p> <p>Nel territorio dell'UPO esiste la mensa universitaria ad Alessandria (via Parma 36) e a Novara (Via E. Perrone 22).</p> <p>Ci sono poi numerosi locali ad Alessandria, Novara, Vercelli, Asti, Biella e Verbania, che offrono il servizio alternativo.</p> <p>La tessera per usufruire del servizio mensa è rilasciata e gestita dall'Ente regionale per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU).</p> <p>Per prenotare il servizio va compilato il modulo che si trova alla pagina: https://sia.uniupo.it/riservato/studenti/buoni_pasto.php.</p>
A CHI RIVOLGERSI	Uffici EDISU
MODALITÀ E PROCEDURA	Secondo quanto indicato nei bandi
TEMPI	Tempi indicati nel bando
RECLAMI	URP
CONTATTO	https://www.edisu.piemonte.it/it/sedi-e-contatti/informazioni-e-assistenza
SITO	www.uniupo.it - Servizi - Ospitalità e ristorazione - Ristorazione

Titolo	TESSERA ATENEO +
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La tessera Ateneo + è disponibile direttamente sull'App UNIUPO e consente il riconoscimento come studentessa/studente dell'Ateneo.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	La procedura si attiva in automatico a seguito dell'immatricolazione.
TEMPI	Immediatamente disponibile
RECLAMI	URP
CONTATTI	Upo Risponde
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Documenti e attestazioni - Smart Card Universitaria smart-card/ Libretto universitario www.ateneopiu.it

Titolo	SERVIZI PER STUDENTESSE E STUDENTI DISABILI E DSA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>A supporto delle studentesse e degli studenti disabili o con disturbi specifici dell'apprendimento l'Ateneo offre i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • colloqui di orientamento di II livello; • accompagnamento a lezione; • tutorato; • sostegno individualizzato; • formazione, addestramento e concessione degli ausili e strumenti compensativi, anche di tipo tecnologico; • esonero totale o parziale dalla contribuzione universitaria; • supporto nella richiesta di borsa di studio erogata dall'EDISU; • consulenza orientativa in uscita; • incontro domanda/offerta (accompagnamento al lavoro).
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	<p>Per richiedere i servizi e/o prenotare un appuntamento consultare le modalità sul sito www.uniupo.it - Servizi - Servizi per studenti disabili e DSA</p> <p>UPO Riceve UPO Risponde</p>
TEMPI	Variabili in funzione della specifica attività
RECLAMI	URP
CONTATTI	<p>UPO Risponde disabili_dsa@uniupo.it tel. 0161 261531</p>
SITO	www.uniupo.it - Servizi - Servizi per studenti disabili e DSA

7. AVVALERSI DI SUPPORTI INFORMATICI

Titolo	<i>PRINTING ONLINE</i>
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È il servizio di stampa, fotoriproduzione e scansione per le studentesse e gli studenti, con cui è possibile accedere - con le credenziali del Portale Studente - alle stampanti ubicate nelle strutture dell'Ateneo e, attraverso un sistema di ricariche acquistabili attraverso il portale EasyPagamenti, utilizzarle per stampare, fotocopiare e scannerizzare.
A CHI RIVOLGERSI	UPO Risponde
MODALITÀ E PROCEDURA	Settore Unità di Polo Gestione Assistenza ICT <i>Ufficio Gestione e Assistenza ICT di Polo</i>
TEMPI	Immediati
RECLAMI	URP
CONTATTI	URP
SITO	www.uniupo.it - Servizi - Servizi informatici e online - Servizio Printing

8. ANDARE ALL'ESTERO

Titolo	ERASMUS
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo offre la possibilità di trascorrere un periodo all'estero grazie al programma Erasmus+. È possibile svolgere attività come seguire insegnamenti e sostenere esami (Erasmus+ ai fini di Studio), lavorare alla tesi di laurea oppure svolgere un tirocinio (Erasmus+ <i>Traineeship</i>). Inoltre, l'Ateneo offre la possibilità di partecipare a progetti di mobilità mista, i Blended Intensive Program (BIP). Per fruire di tale opportunità sono periodicamente emanati appositi bandi e contestualmente vengono organizzati incontri di presentazione online e in presenza.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti didattici di Alta Formazione e della Mobilità Internazionali
MODALITÀ E PROCEDURA	Candidature tramite bandi
TEMPI	Definiti nei singoli bandi
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it – Sezione Internazionale - Studenti - Vuoi andare all'estero - Tutto Erasmus

Titolo	<i>FREE MOVER</i>
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo offre alle studentesse e agli studenti regolarmente iscritti la possibilità di svolgere un periodo all'estero, UE o extra-UE, per studio, <i>stage</i> o per svolgere ricerca finalizzata alla stesura della tesi, con il Programma Free Mover, anche per periodi di breve durata.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti didattici di Alta Formazione e della Mobilità Internazionali
MODALITÀ E PROCEDURA	Candidature tramite appositi bandi emanati dai Dipartimenti
TEMPI	Definiti nei singoli bandi
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	Siti di dipartimento / www.uniupo.it – Sezione Internazionale - Studenti - Vuoi andare all'estero - Free Mover

Titolo	FREE MOVER PER PROGETTI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il programma "Free mover per progetti" consente di svolgere un breve periodo di studio all'estero complementare alla formazione offerta dall'insegnamento cui è riferito il progetto stesso.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Candidature tramite bandi
TEMPI	Definiti nei singoli Bandi pubblicati dai Dipartimenti
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	Siti di Dipartimento / www.uniupo.it – Sezione Internazionale - Studenti - Vuoi andare all'estero - Free Mover

Titolo	DOPPIO TITOLO/TITOLO CONGIUNTO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo offre la possibilità di frequentare corsi di laurea che consentono l'ottenimento, alla fine del percorso di studi, di un "doppio titolo" o di un "titolo congiunto", valido sia in Italia che nel paese straniero sede dell'Ateneo partner. Sul sito di Ateneo sono indicati i corsi di studio attivi per i quali è presente questa opportunità.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Candidature tramite bando annuale
TEMPI	Definiti nel Bando
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it – Sezione Internazionale - Studenti - Vuoi andare all'estero - Lauree internazionali e binazionali

Titolo	ALTRE OPPORTUNITÀ
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>L'Ateneo offre la possibilità alle studentesse e agli studenti di svolgere un periodo di studio, di ricerca o di tirocinio negli Stati Uniti attraverso il programma Fulbright o il programma CAP Stevens (dedicato alle e agli iscritte/i alla Laurea Magistrale in Management e Finanza).</p> <p>La partecipazione a queste iniziative avviene attraverso la pubblicazione di appositi bandi; per quanto riguarda il programma Fulbright è possibile rivolgersi direttamente alla Commissione Fulbright.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti didattici di Alta Formazione e della Mobilità Internazionali Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Candidature tramite bando
TEMPI	Definiti nel Bando
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	<p>www.uniupo.it – Sezione Internazionale - Studenti - Vuoi andare all'estero - Borse di studio all'estero</p>

9. SVOLGERE UN TIROCINIO

Titolo	TIROCINI CURRICULARI, FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il tirocinio è un periodo di formazione svolto presso un'azienda, un ente o un'istituzione che completa il percorso universitario, permette di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro nell'ambito di processi formativi e agevola le scelte professionali e lavorative.</p> <p>È possibile attivare tirocini curricolari (per studentesse/studenti), formativi e di orientamento (per neolaureate/neolaureati). Per entrambi sono disponibili apposite Linee Guida sul sito di Ateneo.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo (Referenti Stage dei Poli)</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Le procedure sono pubblicate sui siti dei Corsi di Studio
TEMPI	<p>Entro 15 giorni lavorativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se la convenzione con il soggetto ospitante è già in atto e valida: dalla richiesta di attivazione da parte dell'azienda e/o dall'autorizzazione degli Organi Dipartimentali Competenti, se successiva; - se la convenzione è da stipulare/ristipulare: dalla ricezione della Convenzione firmata e/o dall'autorizzazione degli Organi Dipartimentali competenti, se successiva. <p>Per l'attivazione dei tirocini extracurricolari i tempi decorrono a partire dal momento in cui le aziende effettuano la comunicazione obbligatoria sul portale regionale.</p>
RECLAMI	URP
CONTATTI	L'elenco completo dei referenti si trova alla pagina: https://www.uniupo.it/it/job-placement/stage-e-tirocini/attivazione-e-contatti
SITO	www.uniupo.it - Job Placement - Stage e tirocini

10. TRASFERIRSI O SMETTERE DI STUDIARE

Titolo	TRASFERIRSI VERSO UN’ALTRA UNIVERSITÀ
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ci si può trasferire verso un’altra Università secondo le modalità e le scadenze definite nel Manifesto degli Studi . Bisogna accertarsi che l’Università di destinazione sia disponibile all’accoglienza, verificando anche le relative modalità e scadenze. Se il corso di studio è ad accesso programmato, bisogna ottenere il nulla osta della struttura didattica di destinazione.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contattare l’Ufficio Didattica e Segreterie del Polo di riferimento, tramite UPO Risponde, e richiedere che sia generato il bollettino per il bollo e per il “contributo trasferimento in uscita”; 2. procedere al pagamento; 3. stampare e compilare il modulo Domanda di trasferimento, indicando con precisione tutti i dati volti a identificare Ateneo e Corso di Studi di destinazione; 4. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità; 5. scansionare/fotografare tutta la documentazione e inviarla alla Segreteria tramite la propria mail istituzionale all’indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie); 6. la Segreteria provvede a trasmettere il foglio di congedo all’Università di destinazione.
TEMPI	<i>Corsi ad accesso libero</i> : max 90 giorni dalla domanda. <i>Corsi ad accesso programmato</i> : secondo il bando e lo scorrimento delle graduatorie.
COSTI	L’importo del contributo è indicato nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca
RECLAMI	URP
CONTATTI	Contatti alla pagina web: www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Passaggi - Trasferimenti in uscita
LINK AL MODULO	https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti

Titolo	TRASFERIRSI ALL'UPO DA UN'ALTRA UNIVERSITÀ
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Ci si può trasferire all'UPO da un'altra Università secondo le modalità e le scadenze definite nel Manifesto degli Studi . Il trasferimento è disciplinato in modo diverso a seconda che riguardi un Corso di Studio ad accesso libero o programmato.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreteria di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<p>All'arrivo del congedo dall'Università di provenienza la Segreteria contatta la/il richiedente che dovrà:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. registrarsi al Portale Studenti seguendo la procedura di immatricolazione "per trasferimento"; 2. compilare il format online autenticandosi e scegliendo nel menù a tendina come "Tipo di richiesta" la voce "trasferimento"; 3. pagare il bollettino che verrà inserito nella pagina personale del Portale studente pari all'importo della marca da bollo di € 16,00. <p>Al termine della valutazione della richiesta dall'organo didattico competente la Segreteria procederà al caricamento della delibera di trasferimento sul Portale Studenti inviando alla/studentessa/allo studente una mail di avviso sulla casella di posta istituzionale.</p> <p>Il trasferimento per i corsi di laurea a numero programmato si ottiene dopo il rilascio del nulla osta da parte della struttura didattica di destinazione, alla quale va richiesto entro i termini e secondo le modalità stabilite dalla stessa.</p>
TEMPI	90 giorni dall'immatricolazione
RECLAMI	URP
CONTATTI	Upo risponde www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Passaggi -Trasferimenti in entrata

Titolo	RINUNCIA AGLI STUDI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Si può rinunciare agli studi in qualunque momento, se si è in regola con il pagamento delle rate delle tasse già scadute. La rinuncia è irrevocabile.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Per effettuare richiesta di rinuncia è necessario: 1. completare la procedura online attraverso il Portale studente (Sezione “Carriera – Domanda chiusura carriera”); 2. pagare la marca da bollo del valore di € 16,00 generata nel Portale Studente (il pagamento della marca da bollo è vincolante per l’accettazione della richiesta). È possibile monitorare lo stato della richiesta fino alla chiusura effettiva della carriera. Prima di compilare la richiesta è necessario verificare le indicazioni riportate nel Manifesto degli Studi .
TEMPI	15 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTO	Upo risponde www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it – Infostudenti – Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera

Titolo	SOSPENSIONE DELLA CARRIERA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile chiedere la sospensione della carriera, secondo le modalità indicate nel Manifesto degli Studi , nei seguenti casi: a) intenzione di intraprendere gli studi presso accademie militari italiane o università straniere; b) intenzione di iscriversi a un master universitario di primo o di secondo livello, nel caso in cui non si voglia usufruire della possibilità di essere iscritti contemporaneamente.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. inviare la domanda di sospensione tramite l'apposito modulo all'Ufficio Didattica e Segreteria di Polo tramite la propria mail istituzionale all'indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie); 2. allegare l'autocertificazione che contenga tutti gli elementi utili a individuare la causa della richiesta di sospensione (per es.: indicazione dell'accademia e del periodo; dell'ateneo erogante il Master e il periodo, ecc.); 3. pagare i bollettini che verranno inseriti nella pagina personale del Portale Studente pari all'importo dell'imposta di bollo e del contributo relativo alla richiesta di sospensione (definito dal Regolamento in materia di contribuzione studentesca). <p>La sospensione deve essere richiesta ogni anno fino al termine dei percorsi per i quali la stessa era stata ottenuta.</p> <p>La sospensione non interrompe il decorso del termine per la decadenza dallo status di studentessa/studente relativamente al corso di studio sospeso.</p> <p>Ottenuta la sospensione, la richiesta non è revocabile nel corso dell'anno accademico. Non si potranno sostenere esami o acquisire CFU nel corso dell'anno accademico di sospensione.</p>
TEMPI	20 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTO	www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera
LINK AL MODULO	https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti

Titolo	CONGELAMENTO DELLA CARRIERA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Si può chiedere il congelamento della carriera, secondo le modalità e le scadenze indicate nel Manifesto degli Studi, per questi motivi:</p> <p>a) <i>nascita di una figlia/un figlio</i>. Va richiesto per l'anno di nascita della bambina/del bambino e vale nell'anno accademico in cui viene domandato;</p> <p>b) <i>infermità grave e prolungata</i>. Vale per l'anno accademico in cui viene richiesto e può essere prolungato, se l'infermità persiste.</p>
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. inviare la domanda di congelamento tramite l'apposito modulo alla Segreteria tramite la propria mail istituzionale all'indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie); 2. allegare la documentazione necessaria: per la nascita di una figlia/un figlio l'autocertificazione dell'avvenuta nascita o il certificato medico con la data presunta del parto; per infermità la certificazione medica specialistica; 3. pagare i bollettini che verranno inseriti nella pagina personale del Portale Studente pari all'importo dell'imposta di bollo e del contributo relativo alla richiesta di congelamento (definito dal Regolamento in materia di contribuzione studentesca). <p>Ottenuto il congelamento, la richiesta non è revocabile nel corso dell'anno accademico. Non si possono sostenere esami o acquisire CFU nel corso dell'anno accademico di riferimento.</p>
TEMPI	20 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTO	Upo risponde www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it – Infostudenti – Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera
LINK AL MODULO	https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti

Titolo	INTERRUZIONE DEGLI STUDI E RIPRESA - RICOGNIZIONE
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	È possibile riprendere il proprio Corso di Studi, dopo un'interruzione degli studi di almeno due anni accademici, iscrivendosi all'anno accademico in cui si fa richiesta e versando la tassa di ricognizione per ciascuno degli anni accademici interamente trascorsi durante i quali non si sia state/i iscritte/i. L'importo della Tassa annuale di ricognizione è indicato nel Regolamento in materia di contribuzione studentesca .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo.</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compilare e firmare il Modulo di ricognizione con l'indicazione degli anni accademici per i quali si richiede la ricognizione; 2. scansionarlo/fotografarlo; 3. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità; 4. inviare la documentazione alla Segreteria tramite la propria mail istituzionale all'indirizzo mail dedicato (www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili - Contatti per inviare allegati alle Segreterie); 5. pagare i bollettini che verranno inseriti nella pagina personale del Portale Studente pari all'importo del bollo virtuale e del contributo relativo alla richiesta di ricognizione (definito dal Regolamento in materia di contribuzione studentesca). <p>Dopo aver effettuato il pagamento la carriera è nuovamente attiva.</p>
TEMPI	20 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTO	Upo risponde www.uniupo.it - Infostudenti - Accoglienza e contatti - Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera

11. LAUREARSI

Titolo	AMMISSIONE ESAMI DI LAUREA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il percorso di studio si conclude con la prova finale/discussione della tesi di laurea. Regole e scadenze (per es.: il deposito del titolo della tesi, della nomina del correlatore, della domanda di laurea), possono variare a seconda del Corso di Studio e sono consultabili sui siti dei Dipartimenti.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	<ol style="list-style-type: none">1. Presentare la domanda di laurea <i>on line</i> tramite il Portale Studenti (Laurea - domanda conseguimento titolo) inserendo tutte le informazioni richieste;2. pagare i bollettini inseriti nella pagina personale del Portale studente pari all'importo di due marche da bollo da € 16,00, per la presentazione della domanda di laurea e per il rilascio della pergamena.
TEMPI	Variabili a seconda del regolamento del corso di studio o da quanto stabilito dai Dipartimenti.
RECLAMI	URP
CONTATTO	Upo Risponde www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
LINK	www.uniupo.it - Infostudenti - Piani di studio e lauree Siti dei Dipartimenti

Titolo	RILASCIO DEL <i>DIPLOMA SUPPLEMENT</i>
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo rilascia alle laureate e ai laureati il <i>Diploma Supplement</i> , un documento integrativo del titolo di studio ufficiale in italiano e in inglese. Fornisce una descrizione della natura, del livello, del contesto, del contenuto e dello <i>status</i> degli studi effettuati e completati secondo un modello standard sviluppato per iniziativa della Commissione Europea, del Consiglio d'Europa e dell'UNESCO.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Il <i>Diploma Supplement</i> è disponibile on-line sul Portale Studenti, è possibile richiedere una copia con firma autografa all'Ufficio Didattica e Segreterie del Polo di riferimento.
TEMPI	30 giorni
RECLAMI	URP
CONTATTO	www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili
SITO	www.uniupo.it - Infostudenti - Documenti e attestazioni - Diploma Supplement

Titolo	RILASCIO DELLA PERGAMENA DI LAUREA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La pergamena di laurea è l'attestato finale, con valore legale, rilasciato dall'Università a conclusione del ciclo di studi.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	La pergamena viene consegnata durante il Graduation Day che si svolge, di norma, ogni anno a giugno. Fuori dall'evento, è possibile fissare un appuntamento con la Segreteria studenti per il rilascio della pergamena. Occorre presentarsi di persona il giorno dell'appuntamento per il ritiro con un documento d'identità in corso di validità. Il documento può essere ritirato anche da un'altra persona munita di delega.
TEMPI	Le pergamene sono disponibili generalmente a 6 mesi dalla laurea. In occasione del Graduation Day sono consegnate le pergamene delle laureate e dei laureati dell'anno accademico precedente l'evento.
RECLAMI	URP
CONTATTO	Upo Risponde www.uniupo.it – Infostudenti – Accoglienza e contatti – Contatti utili

12. DOPO LA LAUREA

Titolo	ORIENTAMENTO AL LAVORO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo offre corsi e seminari per la ricerca attiva del lavoro, <i>Career Day</i> di Ateneo con aziende ed enti pubblici, presentazioni aziendali, colloqui orientativi e revisioni del CV, informazioni su apprendistato di alta formazione e ricerca.
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	Secondo le modalità indicate alla pagina web dedicata
TEMPI	Variabili a seconda del servizio
RECLAMI	URP
CONTATTO	jobplacement@uniupo.it
SITO	www.uniupo.it - Job Placement - Iniziative di placement

Titolo	CONSULTAZIONE E SCARICO CV
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'Ateneo mette a disposizione di enti e aziende interessati, tramite apposito portale, i <i>curricula vitae</i> di studentesse, studenti, laureate e laureati. Attraverso specifici filtri si possono selezionare i CV con le caratteristiche richieste e l'azienda/ente può quindi contattare i soggetti di interesse per proposte di <i>job placement</i> .
A CHI RIVOLGERSI	Staff Sviluppo e Coordinamento Carriere e Servizi alle Studentesse e agli Studenti
MODALITÀ E PROCEDURA	Secondo le modalità indicate alla pagina web dedicata
TEMPI	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
RECLAMI	URP
CONTATTO	jobplacement@uniupo.it
SITO	www.uniupo.it - Placement - Proposte di lavoro e CV

Titolo	DOTTORATO DI RICERCA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>L'Ateneo offre ai laureati magistrali la possibilità di intraprendere un percorso di Dottorato.</p> <p>Il percorso formativo di dottorato si basa sullo svolgimento di un progetto di ricerca qualificato, realizzato attraverso programmi di didattica avanzata, di approfondimento individuale e di scambio culturale con altri Paesi.</p> <p>L'Ateneo ogni anno pubblica il Bando di concorso per accedere ai Dottorati.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Settore Ricerca</p> <p><i>Ufficio Dottorati di Ricerca</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Definite dai bandi
TEMPI	Definiti dai bandi
RECLAMI	URP
CONTATTO	<p>dottorati@uniupo.it</p> <p>Tel. 0161.261522</p>
LINK	www.uniupo.it – Corsi – Dottorati di ricerca

Titolo	SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DI AREA MEDICA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Le Scuole di Specializzazione sono strutture didattiche che erogano corsi universitari per formare medici specialisti nell'area medica. Sono a numero chiuso: vi si accede attraverso una prova di ammissione nazionale definita da apposito bando di concorso.
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Ufficio Scuola di Medicina e Scuole di specializzazione</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	Definite nei bandi di concorso
TEMPI	Variabili a seconda del servizio richiesto
RECLAMI	URP
CONTATTO	uss@med.uniupo.it Tel. 0321 375242 /241
LINK	https://scuolamed.uniupo.it/it/didattica/post-laurea

Titolo	SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE DI FARMACIA
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	La Scuola ha la durata di quattro anni e vi si accede attraverso un concorso pubblico annuale, per titoli ed esami. Per prepararsi al concorso si può consultare il “questionario tipo” e prendere visione del Sillabo, disponibili sul sito www.dsf.uniupo.it .
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreteria <i>Ufficio Scuola di Medicina e Scuole di specializzazione</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	UPO Risponde
TEMPI	Variabili a seconda del servizio richiesto
RECLAMI	URP
CONTATTO	uss@med.uniupo.it Tel. 0321 375242 /241
SITO	https://dsf.uniupo.it/it/didattica/post-laurea

Titolo	ESAMI DI STATO
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>L'Ateneo indice gli esami di stato per queste professioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assistente sociale specialista e assistente sociale; • biologo e biologo junior; • dottore commercialista ED esperto contabile; • farmacista. <p>All'interno delle sessioni d'esame di Dottore Commercialista ed Esperto contabile sono anche indette e prove integrative per l'abilitazione all'esercizio della professione di Revisore legale.</p>
A CHI RIVOLGERSI	Settore Didattica e Segreterie <i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo.</i>
MODALITÀ E PROCEDURA	UPO Risponde
TEMPI	Variabili a seconda del servizio richiesto Rilascio diploma: secondo le tempistiche ministeriali
RECLAMI	URP
CONTATTO	UPO Risponde
SITO	www.uniupo.it – Corsi – Esami di Stato

Titolo	MASTER E CORSI PROFESSIONALIZZANTI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>I corsi di master durano almeno un anno accademico e prevedono il conseguimento di almeno 60 CFU.</p> <p>I corsi professionalizzanti (di perfezionamento, di aggiornamento, etc.) hanno durate minori e possono anche non prevedere il conseguimento di CFU.</p> <p>Si tratta di corsi che non hanno carattere permanente, vengono attivati di anno in anno al fine di costituire un'offerta formativa duttile e mirata.</p>
A CHI RIVOLGERSI	<p>Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti didattici di Alta Formazione e della Mobilità internazionali</p> <p>Settore Didattica e Segreterie</p> <p><i>Uffici Didattica e Segreterie di Polo</i></p>
MODALITÀ E PROCEDURA	Secondo quanto indicato dai bandi del Master
TEMPI	Secondo quanto indicato dai bandi del Master
RECLAMI	URP
CONTATTO	<p>progetti.didattica@uniupo.it</p> <p>Tel. 0161 228431</p>
LINK	<p>www.uniupo.it - Corsi - Master</p> <p>www.uniupo.it - Corsi - Formazione Avanzata</p>

Titolo	FORMAZIONE INSEGNANTI
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il sistema di accesso all'insegnamento nella scuola secondaria di I e II grado prevede un nuovo modello di reclutamento e formazione iniziale.</p> <p>Il sistema di formazione iniziale e di accesso in ruolo a tempo indeterminato si articola in:</p> <p>a) un percorso universitario e accademico abilitante di formazione iniziale corrispondente a non meno di 60 crediti formativi universitari o accademici;</p> <p>b) un concorso pubblico nazionale, indetto su base regionale o interregionale;</p> <p>c) un periodo di prova in servizio di durata annuale con test finale e valutazione conclusiva.</p> <p>I percorsi di formazione iniziale degli insegnanti sono organizzati dal Centro Interregionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari – CIFIS, a cui aderisce l'Università del Piemonte Orientale.</p>
A CHI RIVOLGERSI	Centro Interregionale per la Formazione degli Insegnanti Secondari – CIFIS
MODALITÀ E PROCEDURA	I percorsi formativi sono organizzati dal CIFIS e si svolgono presso i Dipartimenti degli Atenei del Piemonte e della Valle d'Aosta, in relazione ai contenuti dei rispettivi percorsi.
TEMPI	Le scadenze per l'iscrizione ai percorsi formativi sono indicate nei relativi bandi di concorso.
RECLAMI	URP
CONTATTO	CIFIS: formazioneinsegnanti.piemonte@unito.it
LINK	<p>UNIUPO: https://uniupo.it/it/corsi/formazione-insegnanti CIFIS: https://www.tfa-piemonte.unito.it/do/home.pl</p>

13. I SERVIZI BIBLIOTECARI

La Carta dei Servizi della Studentessa e dello Studente dell'Università del Piemonte Orientale recepisce la **Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo**, approvata dagli Organi collegiali nelle sedute del 25 e del 29 gennaio 2021, qui riportata integralmente.

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che contiene termini del contratto di collaborazione trasparente tra il Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA), cioè la rete dei servizi e delle strutture bibliotecarie/biblioteche dell'Università del Piemonte Orientale, e i propri utenti.

Scopo della Carta dei Servizi:

- informare gli utenti sulla tipologia di servizi offerti dallo SBA e sulle modalità con le quali vengono erogati nel rispetto di standard di qualità definiti secondo i principi dell'accessibilità, dell'imparzialità, della tempestività, della trasparenza e dell'efficacia;
- favorire un'interazione positiva e trasparente tra utenti e lo SBA esplicitando i diritti e i doveri reciproci nell'ottica del miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi viene aggiornata di norma ogni quattro anni per mantenerla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti, oppure per motivi di urgenza e necessità.

ART. 1 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA) si impegna a definire gli indicatori di qualità sulla base dagli standard nazionali e internazionali in materia e di quanto raccomandato dalla letteratura professionale e ad utilizzarli nell'organizzazione ed esercizio delle proprie attività ed in particolare nell'erogazione dei servizi agli utenti.

Lo SBA si impegna a raccogliere i dati necessari attraverso registrazioni interne delle attività svolte e indagini realizzate ad hoc per rilevare la soddisfazione degli utenti e a pubblicare sul sito web dello SBA (<http://sba.uniupo.it>) report periodici con i dati aggiornati.

La misurazione e la valutazione della qualità dei servizi e delle risorse hanno come obiettivo il miglioramento costante e la definizione delle linee e degli impegni di sviluppo dello SBA.

ART. 2 - UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEO

Sono utenti dello SBA coloro che usano i suoi servizi, spazi e attrezzature.

Si possono individuare due tipologie di utenti:

- Utenti istituzionali, cioè tutti coloro che instaurano rapporti formali con l'Ateneo: studenti, dottorandi, borsisti, assegnisti, personale docente e personale tecnico-amministrativo, alumni;
- Utenti esterni, cioè tutti coloro che non rientrano tra gli utenti istituzionali: cittadini da 16 anni in poi, studenti delle scuole secondarie di secondo grado, afferenti ad Associazioni, Enti, Università e Biblioteche convenzionati.

ART. 3 - I SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEO

Lo SBA offre ai propri utenti una serie di servizi le cui modalità di erogazione e di fruizione sono descritte qui di seguito. Sono indicati gli standard minimi garantiti per ciascun aspetto del servizio fornito.

Lo SBA nell'erogazione dei servizi persegue gli obiettivi dell'uniformità, dell'omogeneità e della semplificazione delle procedure, garantendo la qualità, l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte per rispondere alle esigenze delle attività didattiche, di studio e di ricerca.

Per particolari esigenze di tipo operativo, organizzativo e di ambito disciplinare alcuni servizi possono essere regolamentati in modo differenziato in ciascuna Biblioteca.

ART. 3.1 - ACCESSIBILITÀ

Spazi e strutture

Le Biblioteche dello SBA predispongono spazi attrezzati destinati alla lettura e alla consultazione in sede del materiale bibliografico e documentario nei limiti delle risorse assegnate, dei vincoli strutturali e di quelli derivanti dalle norme di sicurezza.

Lo SBA si impegna a garantire agli utenti con disabilità l'accessibilità agli spazi e la fruibilità dei servizi.

Nelle Biblioteche dello SBA il materiale bibliografico e documentario è, dove gli spazi lo consentono, collocato a scaffalatura aperta, quindi accessibile direttamente e secondo un ordinamento opportunamente illustrato attraverso una segnaletica adeguata.

Parte del materiale bibliografico cartaceo può essere collocato in depositi. Per tale materiale, per motivi di sicurezza, il prelievo dei documenti può essere effettuato solo dal personale, su richiesta dell'utente, nei tempi previsti dai Regolamenti delle singole Biblioteche.

Al fini del controllo del materiale in genere, ciascuna Biblioteca è munita di apparecchiature di controllo anticaccheggio.

Orari di apertura al pubblico

Le Biblioteche dello SBA garantiscono un orario di apertura continuato e di almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nazionali e locali.

Le Biblioteche possono effettuare periodi di chiusura programmata, sospensione o riduzione dei servizi per necessità organizzative o per lo svolgimento di attività di controllo e di riordino del materiale bibliografico o di sistemazione degli spazi, degli arredi e delle attrezzature.

Ogni variazione o riduzione dell'orario di apertura è tempestivamente segnalata agli utenti mediante avvisi cartacei, pubblicazione sul sito web delle Biblioteche e dello SBA e mediante gli strumenti di social network ove presenti.

Accesso ai servizi

Per accedere ai servizi gli utenti devono essere registrati e richiedere l'iscrizione ad una Biblioteca dello SBA. La consultazione del materiale bibliografico cartaceo è libera in tutte le Biblioteche dello SBA, anche senza registrazione, previa eventuale identificazione.

ART. 3.2 - I SERVIZI

Accesso e consultazione

L'accesso alle Biblioteche dello SBA e la consultazione del materiale bibliografico e documentario sono gratuiti e garantiti a tutti gli utenti. Per la consultazione di alcune tipologie di materiale può essere richiesto un rimborso spese.

Le Biblioteche dello SBA garantiscono agli utenti adeguati strumenti per la ricerca bibliografica e documentaria e l'assistenza idonea al loro utilizzo.

Accoglienza e orientamento

Lo SBA si impegna a fornire, tramite il personale bibliotecario e/o operatori incaricati, l'assistenza e le informazioni necessarie alla fruizione dei servizi offerti.

L'assistenza viene garantita in modo continuativo durante l'orario di apertura delle biblioteche, nel rispetto delle esigenze complessive di servizio.

Lo SBA e le Biblioteche predispongono servizi di informazione e di assistenza alla ricerca bibliografica attraverso i siti web istituzionali, le app, l'email, i materiali informativi cartacei e i social network ove disponibili e ne garantiscono l'aggiornamento delle informazioni.

Lo SBA e le biblioteche organizzano attività formative e di aggiornamento per sviluppare e migliorare le competenze informative degli utenti (Information Literacy), per istruirli sull'uso dei cataloghi e delle risorse cartacee e online.

Riproduzione e stampa documenti

Le Biblioteche dello SBA possono ospitare nei propri spazi gli strumenti per la riproduzione e la stampa del materiale bibliografico e documentario da esse posseduto, nel rispetto della legislazione vigente in materia di diritto d'autore e delle licenze sottoscritte con i fornitori.

Le Biblioteche possono escludere dalla riproduzione il materiale raro o facilmente deteriorabile e limitare il servizio ai soli documenti esclusi dal prestito.

Le Biblioteche consentono all'utente la stampa dalle postazioni PC disponibili per la consultazione delle banche dati e delle risorse elettroniche.

Il servizio di riproduzione e stampa, per tutti gli utenti, è self-service e a pagamento.

Prestito locale

Possono essere presi in prestito libri e documenti in formato cartaceo o elettronico (e-book).

Il prestito è gratuito ed è concesso a tutti gli utenti istituzionali e agli utenti esterni in presenza di convenzioni o accordi di reciprocità con altre università, centri di ricerca, enti e associazioni.

Per altre tipologie di utenti esterni si fa riferimento ai regolamenti delle singole biblioteche.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve essere registrato presso una biblioteca dello SBA.

I regolamenti delle singole Biblioteche definiscono l'organizzazione del servizio di prestito, le relative condizioni, le categorie di documenti escluse, le sanzioni in caso di danneggiamento o ritardata o mancata restituzione.

Le Biblioteche devono comunque garantire la più ampia circolazione possibile del materiale bibliografico e documentario disponibile.

Prestito intersistemico

Le Biblioteche dello SBA si impegnano a fornire agli utenti istituzionali documenti posseduti da altre biblioteche dello SBA per le quali è prevista la circolazione intersistemica.

Prestito interbibliotecario

Lo SBA riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca, quindi si impegna a:

- chiedere in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle Biblioteche dello SBA
- fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri delle biblioteche dell'Ateneo.

Il servizio è garantito agli utenti istituzionali.

Le singole Biblioteche normano con il proprio Regolamento interno le modalità di fruizione (tipologia del materiale prestabile, durata del prestito, numero di testi richiedibili, modalità di richiesta e consultazione, richiesta di rimborso spese) e le tipologie di utenti che possono fruire del servizio.

Norme generali per gli utenti

Alla scadenza dei termini di prestito le Biblioteche sono tenute ad effettuare la restituzione alle biblioteche prestanti, anche nel caso in cui il richiedente, debitamente informato, non abbia preso visione dell'opera. Gli eventuali costi del servizio vengono comunque addebitati all'utente.

All'arrivo del materiale richiesto l'utente verrà avvisato e potrà ritirare il volume presso la Biblioteca in cui ha richiesto il servizio.

Norme per le Biblioteche

La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata alla singola Biblioteca tramite SBN ILL (per le biblioteche che hanno attivato il servizio) oppure per e-mail.

La richiesta del rimborso delle spese sostenute è normata dai Regolamenti interni delle Biblioteche.

Le Biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di prestito interbibliotecario provenienti dalle biblioteche entro le tempistiche indicate negli standard minimi al punto 3.4
- informare tempestivamente le biblioteche della disponibilità o indisponibilità del materiale documentario richiesto e sulle modalità di ritiro o ricevimento del documento richiesto.

Fornitura documenti

Le Biblioteche dello SBA, attraverso la piattaforma NILDE, si impegnano a fornire agli utenti istituzionali copia di articoli di riviste e parti di libro, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e delle licenze sottoscritte con i fornitori. La fornitura viene effettuata nel caso in cui un documento non sia posseduto dalle Biblioteche dello SBA.

La fornitura viene inoltre garantita alle biblioteche esterne per i documenti posseduti dallo SBA.

Le singole Biblioteche normano con il proprio Regolamento interno le modalità di fruizione (numero di articoli richiedibili, richiesta di rimborso spese), le tipologie di materiale e le tipologie di utenti che possono fruire del servizio.

Norme generali per gli utenti istituzionali

Le richieste di articoli o parti di libro devono pervenire, di norma, attraverso il servizio NILDE o, nelle Biblioteche che non lo hanno attivato, tramite e-mail.

Nel recupero dei documenti viene privilegiata la modalità gratuita del reciproco scambio tra biblioteche; qualora non sia possibile, viene richiesto all'utente preventivo impegno a sostenere le spese necessarie.

All'arrivo del materiale richiesto l'utente verrà avvisato e potrà ritirare copia del documento presso la Biblioteca in cui ha richiesto il servizio oppure, a richiesta, presso un'altra biblioteca dello SBA.

Norme per le Biblioteche

La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata alla singola Biblioteca tramite NILDE per le biblioteche aderenti al servizio oppure tramite e-mail per le altre biblioteche.

La richiesta del rimborso delle eventuali spese sostenute al ricevimento dell'articolo è normata dai Regolamenti interni delle Biblioteche.

L'invio dei documenti avviene mediante trasmissione elettronica con sistemi sicuri che eliminano l'articolo dopo la stampa o tramite l'invio via fax o posta prioritaria.

Le Biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di fornitura documenti provenienti dalle biblioteche entro le tempistiche indicate negli standard minimi al punto 3.4
- informare tempestivamente le biblioteche della disponibilità o indisponibilità del materiale documentario richiesto e sulle modalità di ritiro o ricevimento del documento richiesto.

Consulenza bibliografica

Le Biblioteche dello SBA garantiscono all'utente:

- l'assistenza e l'istruzione individuale all'uso delle risorse messe a disposizione e l'accesso alle informazioni e ai documenti utili alla didattica, allo studio e alla ricerca
- attività formative e di aggiornamento sull'uso dei cataloghi e delle risorse cartacee e online in base alle necessità delle singole tipologie di utenti.

Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici

Lo SBA si impegna ad acquisire le risorse bibliografiche necessarie alle attività di ricerca e didattica con particolare attenzione ai testi adottati nelle bibliografie degli insegnamenti.

Le acquisizioni avvengono nei limiti delle disponibilità di finanziamento e nel rispetto della politica di sviluppo delle collezioni approvata dalla Commissione di Ateneo per le Biblioteche.

Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale non disponibile nelle biblioteche dell'Ateneo. Le richieste vengono presentate preferibilmente tramite la funzione MyBiblio del catalogo BiblioUPO. In alternativa possono essere indirizzate via email ai responsabili delle biblioteche che ne valuteranno la pertinenza con l'orientamento scientifico disciplinare della Biblioteca e la disponibilità dei fondi.

Il materiale bibliografico e documentario è catalogato dal personale delle Biblioteche con procedure automatizzate e secondo le regole nazionali e internazionali.

Le registrazioni catalografiche delle Biblioteche confluiscono nell'OPAC (Online Public Access Catalogue) di Ateneo BiblioUPO.

Le Biblioteche dello SBA possono contribuire alla realizzazione di cataloghi speciali o di settore.

Servizi per i disabili

Le Biblioteche dello SBA predispongono servizi specifici per gli utenti disabili ed operano per rimuovere ostacoli ed impedimenti alla fruizione dei servizi bibliotecari.

Presso alcune Biblioteche sono a disposizione ausili e tecnologie per la lettura e per la consultazione delle risorse elettroniche agli utenti con disabilità.

ART. 3.3 - I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DIGITALE

Lo SBA si impegna a sfruttare tutte le potenzialità delle nuove tecnologie e tutte le opportunità offerte dalla rete per:

- migliorare i servizi esistenti
- creare nuovi servizi
- facilitare l'accesso ai servizi, in particolare per gli utenti svantaggiati e con disabilità

Risorse e servizi della biblioteca digitale: accesso e fruizione

La Biblioteca digitale è l'insieme dei cataloghi, repertori, banche dati, periodici e libri in formato elettronico che lo SBA e le Biblioteche selezionano, acquistano, organizzano e mettono a disposizione degli utenti.

Per una migliore fruizione della Biblioteca digitale, lo SBA si impegna a offrire:

- un servizio il più possibile intuitivo e rapido per l'accesso alle risorse elettroniche
- strumenti specializzati per la ricerca e la localizzazione dei documenti
- assistenza all'utilizzo delle risorse
- periodici laboratori di formazione specifici sull'argomento

Le risorse e i servizi della Biblioteca Digitale sono accessibili da tutti i computer in rete di Ateneo. Lo SBA si impegna a garantire anche l'accesso da remoto alle risorse digitali con le modalità consentite dalle tecnologie a disposizione e dai contratti con i fornitori.

L'accesso alle risorse e ai servizi è riservato agli utenti istituzionali e agli utenti esterni che abbiano ottenuto le credenziali per l'autenticazione.

I contenuti gratuiti o ad accesso aperto sono accessibili a tutti gli utenti da qualsiasi postazione PC.

Eventuali interruzioni o malfunzionamenti delle risorse acquistate vengono segnalati attraverso i siti dello SBA e delle Biblioteche.

Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità attraverso i siti dello SBA e delle Biblioteche.

Lo SBA si impegna a monitorare periodicamente la soddisfazione dell'utenza.

L'efficacia delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo sarà inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo delle stesse.

Accesso a internet

Lo SBA mette a disposizione postazioni di lavoro per navigare in internet e per fare ricerche nelle risorse elettroniche in abbonamento. Il servizio è disponibile in tutte le biblioteche dell'Ateneo ed è rivolto agli utenti istituzionali e agli utenti esterni che abbiano ottenuto le credenziali per l'autenticazione. Gli utenti con credenziali dell'Ateneo, tutti gli utenti con credenziali EDUROAM, e gli utenti esterni ai quali siano state fornite credenziali specifiche, possono collegarsi a internet con i propri dispositivi elettronici tramite la rete WIFI.

Consultazione del catalogo di Ateneo

I materiali posseduti dalle biblioteche dello SBA sono descritti in cataloghi informatizzati (OPAC) liberamente accessibili on-line anche fuori dalla rete di Ateneo.

I cataloghi sono costantemente aggiornati e consentono di individuare e localizzare i vari documenti e ottenere informazioni sulle biblioteche che li posseggono.

Tramite l'applicativo SebinaNext e il catalogo BiblioUPO (<https://upo.sebina.it>), lo SBA offre agli utenti istituzionali ed esterni, servizi personalizzati fra i quali:

- verifica della disponibilità al prestito dei libri
- durata dei prestiti in corso e preavviso scadenza
- prenotazione di volumi già in prestito
- prenotazione dei prestiti e per ritiro prestiti
- prenotazione delle postazioni PC per la consultazione delle banche dati e per consulenze bibliografiche
- proposte di acquisto, creazione di liste e bibliografie

Prestito digitale

Lo SBA mette a disposizione un servizio di prestito di volumi elettronici (ebook). Il prestito è di norma gratuito e riservato agli utenti istituzionali. Le modalità del prestito sono definite dalle indicazioni delle piattaforme in uso oltre che da eventuali regolamenti delle singole Biblioteche.

Siti web dello SBA e delle Biblioteche

Lo SBA e le Biblioteche utilizzano il web come strumento privilegiato di comunicazione con gli utenti.

Lo SBA si impegna a fornire informazioni costantemente e tempestivamente aggiornate sui servizi, indirizzi, orari e persone da contattare per ciascuna biblioteca e su iniziative comuni e specifiche di ciascuna struttura (eventi, corsi, ecc.).

Inoltre, si impegna a organizzare le pagine web come canale di accesso locale per le risorse comuni a tutte le biblioteche dello SBA, quali il catalogo di Ateneo (OPAC), le risorse elettroniche e i servizi ad esse connessi.

Archivio istituzionale di Ateneo

Lo SBA collabora con il Settore ricerca dell'Ateneo per l'archiviazione delle tesi di dottorato e dei lavori di ricerca così come previsto dai mandati istituzionali nazionali e internazionali.

In particolare, lo SBA gestisce il servizio di archiviazione e di accesso alle tesi di dottorato in formato elettronico nel repository istituzionale IRIS-UPO. Lo SBA fornisce materiale informativo e organizza incontri sulla normativa riguardante il diritto d'autore e sulle tematiche legate all'open access e all'open science, effettua controlli sul corretto inserimento dei dati delle tesi e ne cura la pubblicazione ad accesso aperto.

Lo SBA collabora per la corretta attuazione della policy di Ateneo sulle pubblicazioni in accesso aperto.

ART. 3.4 - STANDARD MINIMI DEI SERVIZI

Lo SBA garantisce questi standard minimi di servizio:

Prestito locale e consultazione

Il prestito viene garantito in modo continuativo e per almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nazionali e locali, salvo riduzioni programmate.

Consulenza bibliografica

Le Biblioteche si impegnano a prendere in carico entro il giorno lavorativo seguente le richieste pervenute agli indirizzi email istituzionali.

Prestito interbibliotecario: ILL - InterLibrary loan e fornitura documenti: DD – Document delivery

Le biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di prestito e di documenti nel minor tempo possibile e comunque in un tempo medio di 2 giorni lavorativi ed entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
- nel caso in cui non sia possibile fornire il prestito e il documento richiesto, ad inviare, entro un tempo medio di 2 giorni lavorativi, il relativo avviso di impossibilità di fornitura, indicandone le motivazioni.

ART. 3.5 - TERZA MISSIONE

Lo SBA contribuisce alla terza missione dell'Ateneo facilitando l'accesso al materiale bibliografico e ai servizi da parte di tutti i cittadini, secondo le modalità e le limitazioni previste dai regolamenti delle singole biblioteche.

Lo SBA promuove la collaborazione e la cooperazione con altre biblioteche sul territorio in particolare favorendo il loro ingresso nel polo SBN UPO.

Lo SBA organizza attività, iniziative ed eventi per coinvolgere le comunità di riferimento, per contribuire alla crescita culturale e sociale del territorio nell'ottica di un reciproco scambio di conoscenze e competenze.

ART. 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le Biblioteche dello SBA si impegnano ad instaurare un rapporto di rispetto e collaborazione con gli utenti al fine di garantire l'ottimale erogazione dei servizi in termini di efficacia ed efficienza.

Lo SBA, nel rapporto con tutti gli utenti e nell'erogazione di servizi, opera secondo i principi di:

- Imparzialità
- Correttezza
- Rispetto e libera espressione della pluralità di opinioni e idee

Lo SBA non promuove o patrocina iniziative che abbiano fine partitico, sindacale, confessionale, ad esclusivo scopo di propaganda o proselitismo, o per il finanziamento delle stesse.

ART. 4.1 - DIRITTI DELL'UTENTE

Diritto all'informazione

Gli utenti hanno il diritto di:

- ricevere informazioni esaurienti, chiare e tempestive su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti
- essere informati sullo stato di avanzamento delle proprie richieste
- accedere a tutte le informazioni che li riguardano, in particolare riguardo a limitazioni nell'accesso ai servizi e a sanzioni a seguito di inosservanza delle norme stabilite.

Diritto all'accesso ai servizi

Gli utenti hanno il diritto di accedere ai servizi offerti secondo le modalità previste dalla presente Carta e dai regolamenti delle singole Biblioteche

Diritto alla stabilità dei servizi

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con eventi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

Diritto alla tranquillità nello studio

Gli utenti hanno il diritto di studiare in ambienti confortevoli e tranquilli.

Diritto di proporre suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto di presentare proposte d'acquisto, suggerimenti, segnalazioni sui servizi offerti e ricevere risposta.

Diritto di reclamo

Gli utenti hanno il diritto di segnalare per iscritto o via e-mail qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta dei Servizi ai Responsabili delle Biblioteche o al Supporto allo SBA e ricevere risposta.

ART. 4.2 - DOVERI DELL'UTENTE

Dovere del rispetto per l'istituzione, gli altri utenti e il personale

Gli utenti hanno il dovere di:

- conoscere e rispettare i principi contenuti nella Carta dei Servizi e le norme contenute nei regolamenti delle Biblioteche
- mantenere un comportamento rispettoso e adeguato che non pregiudichi il diritto degli altri utenti di avvalersi dei servizi offerti in un ambiente gradevole, tranquillo e accogliente
- silenziare la suoneria del telefono e degli strumenti informatici personali
- rispondere tempestivamente ad eventuali richieste o solleciti ricevuti dalle Biblioteche
- per gli utenti interni, utilizzare esclusivamente l'indirizzo email istituzionale per le comunicazioni con le Biblioteche e lo SBA.

Dovere del rispetto delle policy d'Ateneo per l'uso di internet

- esibire, su richiesta del personale, un documento d'identità e/o di appartenenza all'Istituzione
- fornire al personale bibliotecario informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria situazione (tipologia di utente, indirizzo e-mail, numero di telefono) e comunicare tempestivamente eventuali variazioni.

Dovere del rispetto per i beni e le attrezzature delle biblioteche

- non danneggiare, sottolineare o manomettere i testi ricevuti in consultazione o prestito e restituirli entro i termini stabiliti, pena l'applicazione delle sanzioni previste dagli specifici regolamenti

- risarcire i danni arrecati o la perdita del materiale ricevuto in consegna o in uso
- trattare con cura gli arredi e le attrezzature
- non introdurre in biblioteca sostanze e/o oggetti illegali e/o pericolosi; per altre restrizioni fare riferimento ai singoli regolamenti

Il mancato rispetto dei doveri sopra elencati comporta sanzioni normate nei Regolamenti delle singole Biblioteche.

ART. 4.3 - SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente carta dei Servizi può essere segnalata al Responsabile della Biblioteca o allo SBA.

Ciascun utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento riscontrato nonché per ogni comportamento ritenuto lesivo della dignità del singolo o contrario ai principi inseriti nella Carta dei servizi.

Il suggerimento o reclamo può essere presentato dall'utente anche a voce ma deve essere formalizzato per iscritto a mezzo consegna a mano, posta, posta elettronica.

Lo SBA garantisce che ogni segnalazione ricevuta verrà esaminata; si impegna a rispondere all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e a provvedere alla risoluzione del problema nei tempi più rapidi possibili.

ART. 5 - I NOSTRI IMPEGNI

Le Biblioteche del Sistema Bibliotecario si impegnano a:

- garantire una continua, completa ed aggiornata informazione sui servizi e sulle modalità di erogazione
- facilitare e migliorare l'uso consapevole dei servizi e delle risorse attraverso iniziative di formazione per le diverse tipologie di utenti
- garantire che i dati personali degli utenti, necessari per la fruizione dei servizi, vengano utilizzati solo per la gestione di tali servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy
- garantire agli utenti l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste (prestiti, prenotazioni, richieste)
- monitorare periodicamente il rispetto degli standard minimi di qualità definiti per ciascun servizio bibliotecario, ai fini della valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità, nella logica del miglioramento continuo
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di indagine qualitativa e quantitativa al fine di migliorare i servizi e la loro erogazione
- favorire il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la partecipazione a corsi di formazione.