



Carta dei Servizi

delle studentesse e degli studenti
dell'Università del Piemonte Orientale

GIU
GNO
2021
A CURA DELL'UFFICIO
COMUNICAZIONE

indice



Indice	p. 2
Carta dei Servizi	p. 3
Contatti comuni	p. 6

Il testo della Carta dei Servizi

1. Orientarsi	p. 8
2. Immatricolarsi e iscriversi	p. 12
3. Pagare le tasse	p. 22
4. Attività amministrativa durante gli studi	p. 26
5. Tutorato	p. 34
6. Ottenere benefici durante gli studi	p. 36
7. Avvalersi di servizi informatici	p. 43
8. Andare all'estero	p. 46
9. Svolgere un tirocinio	p. 51
10. Trasferirsi o smettere di studiare	p. 53
11. Laurearsi	p. 60
12. Dopo la laurea	p. 64
13. I servizi bibliotecari	p. 73



La Carta dei Servizi



Che cos'è la Carta dei Servizi delle Studentesse e degli Studenti

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

A chi è rivolta

Oltre alle studentesse e agli studenti iscritti, è anche rivolta ai potenziali destinatari dei servizi resi, sia interni sia esterni, quali, a titolo esemplificativo: potenziali studenti e studentesse, laureati/e, famiglie, cittadini.

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, sia le modalità di richiesta e di partecipazione da parte 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 di Ateneo e si uniforma a questi principi generali:

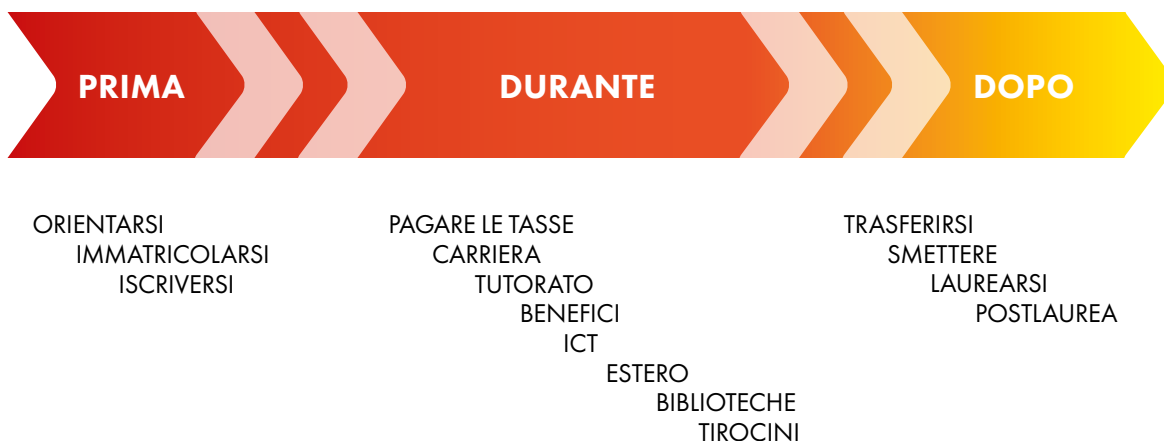
- *uguaglianza* dei diritti degli utenti: parità di condizioni e uguaglianza di trattamento nei confronti di tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche;
- *imparzialità*: obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli Utenti;
- *continuità nel servizio*: 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 agli Utenti; disponibilità di modelli; informatizzazione dei sistemi;
- *trasparenza*: indicazione del responsabile del procedimento; chiarezza nelle risposte fornite; libero accesso ad atti e documenti amministrativi, nel rispetto di vincoli ed obblighi di legge;
- *protezione dei dati personali*: trattamento dei dati personali nel rispetto delle norme comunitarie e nazionali, a tutela dei diritti degli interessati.

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

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.

Struttura della Carta

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



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 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



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 www.uniupo.it/it/upo-risponde

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

Per inviare gli allegati occorre utilizzare un indirizzo email specifico: allegati.acronimo (inserire l’acronimo del Dipartimento)@uniupo.it:

- Dipartimento di Studi umanistici: allegati.disum@uniupo.it
- Dipartimento di Studi per l’economia e l’impresa: allegati.disei@uniupo.it
- Dipartimento di Scienze del farmaco: allegati.dsf@uniupo.it
- Dipartimento di Giurisprudenza e Scienze politiche, economiche e sociali: allegati.digspes@uniupo.it
- Dipartimento di Scienze e innovazione tecnologica: allegati.disit@uniupo.it
- Scuola di Medicina: allegati.scuolamed@uniupo.it

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, tasse, atti amministrativi.

Vi si accede dalla pagina web 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 della contribuzione**, approvato annualmente dagli Organi accademici e pubblicato sul sito di Ateneo www.uniupo.it.



1. Orientarsi



- INFORMARSI
- ESSERE GUIDATI NELLA SCELTA E NELLA PROGETTAZIONE DEL PERCORSO UNIVERSITARIO
- I PUNTI INFORMATIVI MATRICOLE (PMI)

INFORMARSI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nella pagina dedicata sul sito di Ateneo sono disponibili le presentazioni dei corsi di laurea e dei Dipartimenti (schede, video, slide). Ogni Dipartimento organizza annualmente Open (in presenza o online), visite guidate, open day, incontri online per ogni corso di laurea. Sono anche disponibili: lezioni online, on demand e videolezioni

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Comunicazione

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

- UPO Risponde
- recruitment@uniupo.it
- 0161 261 434

SITO

<https://eventi.uniupo.it/>

ESSERE GUIDATI NELLA SCELTA E NELLA PROGETTAZIONE DEL PERCORSO UNIVERSITARIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Orientamento di Ateneo, in sinergia con i Dipartimenti, realizza e coordina azioni di supporto agli utenti nella fase di transizione, scelta e progettazione di carriera, verso i percorsi formativi e culturali che l'Università propone. Il servizio offre:

- colloqui di orientamento svolti con personale dedicato;
- attività di orientamento in piccoli gruppi;
- incontri di peer tutoring "A Tu per Tu con gli studenti universitari", realizzati con la collaborazione degli studenti universitari iscritti a diversi ambiti disciplinari;
- PCTO: Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Orientamento

MODALITÀ E PROCEDURA

Per colloqui e attività di orientamento: compilazione del modulo pubblicato sul sito di Ateneo:

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-alla-scelta-del-percorso/colloqui-di-orientamento>

Per *peer tutoring*: compilazione del modulo pubblicato sul sito:

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-allo-studio/supporto-fra-pari-sosta>

Per i PCTO: le Scuole possono consultare il Catalogo PCTO di Ateneo e contattare i tutor e i referenti amministrativi, i cui recapiti sono alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/progetti-le-scuole/percorsi-le-competenze-trasversali-e-lorientamento/che-cosa-deve-fare-la-scuola>

TEMPI

Variabili a seconda dell'oggetto e dell'attività

RECLAMI

URP

CONTATTI

- Per colloqui e attività di orientamento: orientamento@uniupo.it
- Per PCTO: pcto@uniupo.it

SITO

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-alla-scelta-del-percorso>

I PUNTI INFORMATIVI MATRICOLE (PIM)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Punti Informativi Matricole (PIM) sono sportelli di informazione e di accoglienza organizzati dal Servizio Orientamento di Ateneo durante il periodo delle immatricolazioni attraverso le collaborazioni studentesche. Rivolgendosi ai PIM, gli utenti possono parlare con gli studenti universitari, che forniscono informazioni sui corsi, sui servizi, sulle modalità di immatricolazione.

I PIM organizzati dall'Ufficio comunicazione svolgono attività di supporto all'ufficio: gestire i flussi di comunicazione dell'URP, adoperare i canali social, attività di orientamento, campagna promozionale (organizzazione o partecipazione attiva), supporto nell'organizzazione di eventi.

A CHI RIVOLGERSI

Servizio Orientamento di Ateneo/Sedi Dipartimentali
Ufficio comunicazione

MODALITÀ E PROCEDURA

Gli incontri PIM gestiti dal servizio di Orientamento di Ateneo si svolgono a distanza, sulla piattaforma Google Meet. Per iscriversi, bisogna indicare l'ambito disciplinare di maggior interesse. Il PIM ricontatterà per invitare a partecipare ai collegamenti in programma. Le modalità di contatto sono indicate alla pagina web: <https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/punti-informativi-matricole>

Per le Sedi Dipartimentali il servizio potrà essere svolto in presenza; per le modalità operative si deve fare riferimento ai referenti dipartimentali, i cui contatti si trovano nei siti dei Dipartimenti.

TEMPI

Variabili a seconda dell'oggetto e dell'attività

RECLAMI

URP

CONTATTI

- Per i PIM orientamento: orientamento@uniupo.it
- Per i PIM Ufficio comunicazione: ufficio.comunicazione@uniupo.it

SITO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/punti-informativi-matricole>



2. Immatricolarsi e iscriversi



- IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI STUDIO TRIENNALI E A CICLO UNICO AD ACCESSO LIBERO
- IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI STUDIO AD ACCESSO LIMITATO
- AMMISSIONE E IMMATRICOLAZIONE A CORSI AD ACCESSO PROGRAMMATO
- ISCRIZIONE AL 1° ANNO DI CORSO DI STUDIO MAGISTRALE AD ACCESSO LIBERO
- ISCRIZIONI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO
- OPZIONE PER IL TEMPO PARZIALE
- ISCRIZIONE CORSI SINGOLI
- RICONOSCIMENTO CARRIERA PREGRESSA
- PRATICHE PER GLI STUDENTI INTERNAZIONALI

IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI STUDIO TRIENNALI E A CICLO UNICO AD ACCESSO LIBERO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'immatricolazione permette di iscriversi a un corso di studio; viene effettuata online e si perfeziona con il pagamento della prima rata. Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

L'immatricolazione si effettua *online* registrandosi sul Portale studente ed effettuando tutta la procedura.

TEMPI

- 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:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI STUDIO AD ACCESSO LIMITATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Interessano i corsi di studio di: Biotecnologie, Farmacia, Chimica e tecnologia farmaceutiche, Biotecnologie farmaceutiche. Le domande vanno compilate online sul Portale Studente. Le modalità e le scadenze sono definite nei bandi pubblicati sui siti della Scuola di Medicina e sul sito del Dipartimento di Scienze del farmaco.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

L'immatricolazione si effettua *online* registrandosi sul Portale studente ed effettuando tutta la procedura.

TEMPI

- 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:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Sezione Infostudenti

AMMISSIONI E IMMATRICOLAZIONE A CORSI AD ACCESSO PROGRAMMATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Interessano i corsi di studio di Medicina Chirurgia e delle Professioni sanitarie.

Le domande vanno compilate online sul Portale Studente.

Le modalità e le scadenze sono definite nei bandi pubblicati sui siti della Scuola di Medicina.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

L'immatricolazione si effettua *online* registrandosi sul Portale studente ed effettuando tutta la procedura.

TEMPI

- 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;
- l'ammissione può avvenire durante l'anno accademico secondo lo scorrimento delle graduatorie.

COSTI

Per essere ammessi alla prova selettiva bisogna pagare la quota d'iscrizione di Euro 100,00.

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde;

Contatti alla Pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

ISCRIZIONE AL 1° ANNO DI CORSO DI STUDIO MAGISTRALE AD ACCESSO LIBERO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'iscrizione viene effettuata online e si perfeziona con il pagamento della prima rata.
Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

L'iscrizione si effettua online registrandosi sul Portale studente ed effettuando tutta la procedura.

TEMPI

- 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:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

ISCRIZIONI AD ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le iscrizioni ad anni successivi al primo per tutti i corsi di studio coincidono con il pagamento della prima rata. Bisogna verificare la disponibilità dell'avviso di pagamento sulla propria pagina personale del Portale Studente.

Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

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

UPO Risponde;

Contatti alla Pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

OPZIONE PER IL TEMPO PARZIALE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La scelta del percorso di studio a tempo parziale prevede la stipula di un contratto con cui ci si assume l'impegno di non superare il limite dei crediti previsti e di non concludere gli studi prima della scadenza concordata.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Si può richiedere il regime di impegno parziale solo nel periodo delle iscrizioni, come indicato nel **Manifesto degli studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

In caso di variazione, va comunicata alla Segreteria tramite il ticket UPO Risponde, prima di pagare la prima rata.

TEMPI

20 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde;
Contatti alla Pagina web:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Sezione Infostudenti

ISCRIZIONE CORSI SINGOLI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'iscrizione ai corsi singoli permette di sostenere esami di profitto entro le sessioni dell'anno accademico cui si è iscritti (da 6 CFU FINO A 36 CFU).

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio didattica e Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Verificare con l'Ufficio didattica gli insegnamenti attivati dall'offerta didattica ai quali si può prendere iscrizione;
2. compilare il Modulo di Iscrizione a Corso Singolo e scansionarlo/ fotografarlo;
3. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
4. preparare un file in formato .JPG o .JPEG con una foto (solo viso); non serve la foto sul modulo;
5. inviare la documentazione alla Segreteria studenti con la propria email istituzionale all'indirizzo:
6. **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it*** La data di invio determina la data dell'iscrizione e viene considerata ai fini del rispetto dei termini di acquisto;
7. la Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale studente il bollettino per la marca da bollo e il bollettino con il costo dei corsi acquistati;
8. la Segreteria comunica le istruzioni e le credenziali necessarie per effettuare i pagamenti;
9. l'iscrizione sarà attiva solo dopo aver effettuato i pagamenti.

TEMPI

30 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla Pagina web:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

RICONOSCIMENTO CARRIERA PREGRESSA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si può richiedere il riconoscimento di esami sostenuti presso un altro ateneo o presso UPO (di un corso diverso da quello cui si è iscritti), presentando apposita domanda al Consiglio di corso di studio per l'ottenimento di CFU e l'abbreviazione di carriera.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Stampare il Modulo di riconoscimento CFU;
2. compilare la prima pagina e riportare nella parte interna "a cura dello studente" tutti gli esami sostenuti in precedenza, dei quali si richiede il riconoscimento;
3. redigere o allegare un'autocertificazione dettagliata degli esami di cui si chiede il riconoscimento, specificando per ognuno: denominazione, settore scientifico disciplinare, data di sostenimento, numero di CFU, ateneo e corso di laurea, e, in particolare, se la carriera relativa si sia conclusa con laurea, rinuncia o decadenza;
4. scansionare/fotografare, il fronte e retro di un documento di identità;
5. inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo:
6. **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it*** La data di invio è la data della richiesta;
7. la Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale Studente il bollettino per il pagamento della marca da bollo virtuale. In assenza del pagamento non verrà dato seguito alla richiesta;
8. la documentazione è quindi trasmessa al Consiglio di corso di studio, che delibera in merito alla richiesta;
9. dopo aver ricevuto la delibera del Consiglio di corso di studio, la segreteria procede all'inserimento del riconoscimento sulla carriera dello studente.

TEMPI

120 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla Pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

PRATICHE PER GLI STUDENTI INTERNAZIONALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ufficio Erasmus e studenti stranieri coordina tutte le attività relative alla prima iscrizione degli studenti stranieri o con titolo di studio conseguito all'estero:

- 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;
- supporto a docenti e strutture didattiche per la verifica della validità dei titoli esteri;
- cura dei rapporti con gli uffici delle Rappresentanze diplomatiche, della Questura, del Ministero degli Affari Esteri e del Ministero dell'Università e della Ricerca, per le problematiche relative all'ingresso e al soggiorno in Italia degli studenti interessati a immatricolarsi ai vari corsi;
- informazioni e assistenza per il rilascio di documenti utili al soggiorno in Italia;
- informazioni per l'uso dei servizi dell'Ateneo, consultazione del portale web, contatti con i referenti delle diverse sedi didattiche dei corsi di studio;
- accoglienza degli studenti internazionali.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Erasmus e studenti stranieri/Sedi Dipartimentali

MODALITÀ E PROCEDURA

UPO Risponde o email

TEMPI

Le procedure e le tempistiche variano a seconda delle verifiche che devono essere effettuate presso i consolati, rappresentanze diplomatiche, ecc.

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde
international.students@uniupo.it

SITO

<https://www.uniupo.it/it/internazionale/studenti/vuoi-venire-all%E2%80%99upo>



3. Pagare le tasse



- ATTESTAZIONE ISEE
- RIMBORSO TASSE
- ESONERI/RIDUZIONI

ATTESTAZIONE ISEE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'ISEE è l'indicatore della situazione economica equivalente, che permette di misurare la condizione economica delle famiglie.

L'Attestazione serve a richiedere queste agevolazioni:

- riduzione delle tasse con inserimento nelle fasce a contribuzione ridotta;
- benefici legati alla mobilità internazionale (Erasmus+);
- agevolazioni legate al diritto allo studio.

Si legga accuratamente il **Manifesto degli studi e della contribuzione studentesca** per la dettagliata descrizione del servizio e le scadenze.

A CHI RIVOLGERSI

Si può richiedere:

- attraverso il Portale INPS (domanda già precompilata);
- a un CAF;
- a professionisti abilitati.

MODALITÀ E PROCEDURA

L'Ateneo acquisisce i dati direttamente dall'INPS. È possibile utilizzare il **simulatore tasse** come strumento di verifica degli importi.

TEMPI

Dipendono dai tempi dei singoli erogatori.

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde;

SITO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/tasse-e-contributi/attestazione-isee>

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 **Manifesto degli studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

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:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/tasse-e-contributi>

ESONERI/RIDUZIONI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Sono previsti: un esonero totale, un esonero parziale, un esonero straordinario per merito, una riduzione per le matricole “pure” e una riduzione per crediti conseguiti entro una data variabile a seconda dell’anno accademico.

Si consulti il **Manifesto dello studente e della contribuzione studentesca** per conoscere dettagli e scadenze.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Per gli esoneri bisogna compilare un modulo, allegare un documento d’identità e inviare il tutto alla Segreteria studenti tramite mail istituzionale all’indirizzo:

allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it.*

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

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

Per gli esoneri:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/tasse-e-contributi/esoneri>

Per i rimborsi:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/tasse-e-contributi/riduzioni-rimborsi-sostegni>

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni



4. Attività amministrativa durante gli studi

In generale, la carriera universitaria è gestita dagli Uffici di segreteria studenti tramite il Portale Studente. Se si ha bisogno di assistenza, contattare attraverso UPO Risponde.



- SERVIZI ONLINE
- PIANO DI STUDIO
- RILASCIO CERTIFICATI
- AUTODICHIARAZIONI
- PASSAGGIO INTERNO
- CAMBIO DI CLASSE, DI CURRICULUM E DI POLO DIDATTICO
- CAMBIO DI REGIME DA TEMPO PARZIALE A TEMPO PIENO (E VICEVERSA)

SERVIZI ONLINE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Accesso ai servizi di connessione wireless: rete WiFi Open e rete Eduroam; DIR, App Upo Frequency, App UniUpo

A CHI RIVOLGERSI

Online

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

CONTATTI

UPO Risponde

SITO

<https://www.uniupo.it/it/servizi/servizi-informatici-e-online>

PIANO DI STUDIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per la compilazione del piano di studi si devono seguire le regole stabilite dal proprio Dipartimento e corso di studio. Bisogna essere iscritti al corrente anno accademico ed essere in possesso della matricola definitiva.

A CHI RIVOLGERSI

Uffici Didattica e Servizi agli Studenti o tutor di riferimento

MODALITÀ E PROCEDURA

Le modalità di presentazione del piano (via web o cartaceo) e i termini per la compilazione sono indicati nei siti dei Dipartimenti.

TEMPI

A seconda di quanto è stabilito dai Dipartimenti

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

LINK

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/piani-di-studio-e-lauree/termini-la-presentazione-dei-piani-di-studio>

SITO

www.uniupo.it - Sezione Infostudenti

RILASCIO CERTIFICATI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I certificati in bollo sono validi e utilizzabili nei rapporti tra i privati. Nei rapporti con la pubblica amministrazione o con i gestori di servizi pubblici, vengono sostituiti con l'autocertificazione (Legge 183/2011, art. 15).

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Compilare il Modulo di Richiesta Certificati e scansionarlo/ fotografarlo;
2. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
3. inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo:
4. **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it***
5. la Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale studente il bollettino per i bolli necessari; l'importo sarà formato da 16 euro per il bollo della richiesta, più 16 euro di bollo per ciascuna copia di certificato richiesta;
6. effettuare il pagamento e avvisare la segreteria per generare il certificato;
7. il certificato in formato PDF viene inviato all'email istituzionale dello studente.

TEMPI

15 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Documenti e Attestazioni

* Vedi la sezione Contatti Comuni

AUTODICHIARAZIONI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si possono scaricare tutti i moduli di autodichiarazione attraverso il Portale studente (Sezione “Segreteria - Certificati”):

- 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

1. Effettuare il login al Portale Studente
2. Andare alla sezione “Segreteria - Certificati”
3. Stampare l’autodichiarazione

TEMPI

Immediato

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Modulistica per studenti

PASSAGGIO INTERNO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È possibile effettuare un passaggio ad un altro corso all'interno di UPO. Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale Manifesto degli Studi e della contribuzione, che va letto attentamente.

Se s'intende passare a un corso di studio ad accesso programmato, bisogna anche chiedere il nulla osta alla Segreteria studenti del corso di destinazione.

Se s'intende passare a un corso di studio ad accesso limitato, bisogna fare riferimento ai rispettivi avvisi pubblicati sui siti dei Dipartimenti interessati.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Stampare e compilare il modulo Domanda di passaggio;
2. compilare la prima pagina e riportare nella parte interna "A cura dello studente" tutti gli esami sostenuti, test sulle competenze compresi. Se non si sono sostenuti esami, scrivere "Non ho sostenuto esami";
3. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
4. inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it**.* La data di invio è la data della richiesta;
5. la Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale Studente il bollettino per il pagamento del bollo. Verrà dato seguito alla richiesta solo dopo il pagamento del bollettino;
6. la documentazione sarà trasmessa dalla Segreteria al Consiglio di corso di studio, che delibererà in merito alla richiesta;
7. dopo aver ricevuto la delibera del Consiglio di corso di studio, la Segreteria procederà all'inserimento del riconoscimento sulla carriera dello studente.

TEMPI

120 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla Pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti - Trasferimenti e passaggi

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

CAMBIO DI CLASSE, DI CURRICULUM E DI POLO DIDATTICO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È possibile cambiare la classe di laurea, il curriculum, il polo didattico. Le modalità e le scadenze sono definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

La procedura e le scadenze sono le stesse previste per il passaggio interno.

TEMPI

120 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it – Sezione Infostudenti

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 nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

La procedura e le scadenze sono le stesse previste per le iscrizioni. Bisogna compilare il modulo e inviarlo alla segreteria studenti con la propria posta istituzionale all'indirizzo:
allegati.(acronimo del proprio dipartimento)[@uniupo.it](mailto:uniupo.it)*

TEMPI

20 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:
<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Modulistica per studenti

* Vedi la sezione Contatti Comuni



5. Tutorato



- ORIENTAMENTO IN ITINERE

ORIENTAMENTO IN ITINERE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per prevenire e contrastare i fenomeni di dispersione e di abbandono e per promuovere tra gli studenti la partecipazione attiva alla vita universitaria, l'Ateneo offre un servizio di Tutorato articolato in base a queste necessità:

- *accoglienza matricole*: un'attenzione particolare è rivolta alle matricole, per aiutarle a superare il senso di smarrimento che può derivare dall'incontro con un mondo molto diverso rispetto alla Scuola superiore (POP - Percorso Orientamento Primi anni), e per confrontarsi sulle scelte effettuate, per l'analisi delle esigenze didattiche e organizzative dello studio, logistiche; benefici legati al diritto allo studio, ecc.;
- *tutorato disciplinare*: con la supervisione dei docenti è organizzato il servizio di tutorato specializzato, su singole discipline. Il docente-tutor offre utili indicazioni per la predisposizione del piano di studi e per l'accesso ai principali servizi universitari;
- *tutorato didattico alla pari*: attività di supporto fra pari realizzate con la partecipazione degli studenti universitari (SOSTA, Gruppi di studio cooperativo);
- *orientamento per laureati triennali*: si tratta di percorsi di orientamento a favore di laureati per indirizzarli nella formazione di livello avanzato, per l'esercizio di professioni di elevata qualificazione in ambiti specialistici o in ambiti di ricerca.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Orientamento

MODALITÀ E PROCEDURA

Si accede ai servizi contattando il Servizio Orientamento (orientamento@uniupo.it) e compilando un modulo di richiesta presente sul sito di Ateneo al link:

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-allo-studio/colloqui-di-orientamento>

TEMPI

A seconda del servizio richiesto

RECLAMI

URP

CONTATTI

orientamento@uniupo.it

Tel. 0161 261 527 - 0161 228 428

LINK

<https://www.uniupo.it/it/orientamento/supporto-allo-studio>



6. Ottenere benefici durante gli studi



- BORSE DI STUDIO EDISU
- SOSTEGNO UPO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO
- INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE DEGLI STUDENTI
- MENSA E PUNTI RISTORO
- TESSERA ATENEO +
- SERVIZI PER STUDENTI DISABILI E DSA

BORSE DI STUDIO EDISU

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le borse di studio sono destinate a 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

CONTATTI

<https://www.edisu.piemonte.it/it/sedi-e-contatti/informazioni-e-assistenza>

LINK

<https://www.edisu.piemonte.it/>

SOSTEGNO UPO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Per ogni anno accademico l'Ateneo mette a disposizione degli studenti capaci e meritevoli alcuni benefici:

- Collaborazioni studentesche
- Assegni di tutorato

A CHI RIVOLGERSI

Settore Didattica e Servizi agli studenti di Ateneo e strutture dipartimentali

MODALITÀ E PROCEDURA

Requisiti indicati nei bandi

TEMPI

Tempi indicati nei bandi

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde
Servizi Studenti Vercelli - Tel. 0161 261 566
servizi.studenti@uniupo.it
Dal lunedì al venerdì ore 9:00-12:00

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/lavorare-ateneo>

INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE DEGLI STUDENTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo sostiene le attività autogestite dagli studenti, organizzati in associazioni studentesche, cooperative o gruppi di studenti. Le risorse sono messe a disposizione annualmente con lo stanziamento nel bilancio di previsione da parte del Consiglio di Amministrazione.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Didattica e Servizi agli studenti di Ateneo

MODALITÀ E PROCEDURA

Requisiti e tempi indicati nei bandi

TEMPI

Bando annuale

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde
servizi.studenti@uniupo.it
tel. 0161 261 566
Dal lunedì al venerdì ore 9:00-12:00

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/attivit%C3%A0-culturali-ricreative-e-sportive>

MENSA E PUNTI RISTORO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio mensa è organizzato in mense universitarie e servizi sostitutivi di mensa presso esercizi commerciali convenzionati. È un servizio a pagamento. Le tariffe (intera e agevolata) sono differenziate in base alla condizione di reddito e di merito. Nel territorio dell'UPO esiste la mensa universitaria ad Alessandria (Via Parma 36) e a Novara (Via E. Perrone 22). Ci sono poi numerosi locali ad Alessandria, Novara, Vercelli, Asti, Biella e Verbania, che offrono il servizio alternativo. La tessera per usufruire del servizio mensa è rilasciata e gestita dall'Ente regionale per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU). Per prenotare il servizio va compilato il modulo che si trova alla pagina: https://sia.uniupo.it/riservato/studenti/buoni_pasto.php

A CHI RIVOLGERSI

Uffici EDISU

MODALITÀ E PROCEDURA

Secondo quanto indicato nei bandi

TEMPI

- borsisti: tempi indicati nel bando
- studenti: *on demand*

RECLAMI

URP

CONTATTI

<https://www.edisu.piemonte.it/it/sedi-e-contatti/informazioni-e-assistenza>

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/ospitalit%C3%A0-e-ristorazione/ristorazione>

TESSERA ATENEO +

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La tessera Ateneo + consente il riconoscimento come studentessa/ studente presso l'Ateneo.
In tempi normali la tessera è consegnata in sede previo appuntamento. In tempi di emergenza è recapitata tramite posta all'indirizzo di domicilio indicato nella domanda di immatricolazione.
La tessera consente l'operatività nel circuito bancario senza costi a carico della studentessa e dello studente: acquistare beni e servizi negli esercizi convenzionati in Italia e all'estero, anche online; prelevare da sportelli ATM / Bancomat BPS; pagare tasse universitarie, M.Av e PagoPA; effettuare ricariche telefoniche; domiciliare bollette/ utenze; ricevere avvisi SMS; ricaricare la carta (filiale BPS - SCRIGNO - bonifico); accreditare bonifici; fruire di servizi online di SCRIGNO.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

La procedura si attiva in automatico a seguito dell'immatricolazione.

TEMPI

Entro 90 gg dall'immatricolazione

RECLAMI

URP

CONTATTI

Upo Risponde
servizi.studenti@uniupo.it
tel. 0161 261 566

LINK

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/documenti-e-attestazioni/smart-card-universitaria-libretto-universitario>
<https://www.ateneopiu.it/home>

SERVIZI PER STUDENTI DISABILI E DSA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo offre una pluralità di servizi a favore degli studenti disabili e degli studenti con disturbo specifico dell'apprendimento:

- accoglienza e presa in carico;
- 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

Ufficio Servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

UPO Risponde

TEMPI

Variabili in funzione della specifica attività

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde
disabili_dsa@uniupo.it
tel. 0161 261 531

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/servizi-studenti-disabili-e-dsa>



7. Avvalersi di supporti informatici



- *PRINTING ONLINE*
- *OFFICE 365*

PRINTING ONLINE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È il servizio di stampa, fotocopiazione e scansione per le studentesse e gli studenti, con cui è possibile accedere con le credenziali del Portale Studente a stampanti ubicate nelle strutture 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

Online

TEMPI

Immediati

RECLAMI

URP

CONTATTI

URP

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/servizi-informatici-e-online/servizio-printing>

OFFICE 365

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'UPO ha attivato un nuovo "benefit" nell'ambito del **Microsoft Campus Agreement** stipulato con l'azienda americana. **Tutti gli studenti** potranno accedere gratuitamente alle App della suite "Office 365" per tutta la durata dell'accordo con Microsoft (3 anni) e avere a disposizione fino a 5 installazioni della suite di Office su PC, Mac, smartphone e tablet.

A CHI RIVOLGERSI

Per gli studenti il benefit viene attivato automaticamente ultimata l'iscrizione, quando ti viene creata la mail. Per usufruire del servizio basterà accedere al sito portal.office.com ed effettuare il login con la propria mail da studente.

MODALITÀ E PROCEDURA

Online

TEMPI

Immediati

RECLAMI

URP

CONTATTI

URP

LINK

<https://www.uniupo.it/it/servizi/servizi-informatici-e-online/office-365>



8. Andare all'estero



- ERASMUS
- *FREE MOVER*
- *FREE MOVER PER PROGETTI*
- DOPPIO TITOLO

ERASMUS

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo offre la possibilità di trascorrere un periodo all'estero con il classico programma Erasmus, per seguire corsi (Erasmus ai fini di studio) sia per svolgere un tirocinio (Erasmus *Traineeship*).

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Erasmus e studenti stranieri

MODALITÀ E PROCEDURA

Candidature tramite bando annuale

TEMPI

Definiti nei singoli bandi

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

LINK

www.uniupo.it - Sezione Internazionale

FREE MOVER

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo offre alle studentesse e agli studenti regolarmente iscritti la possibilità di svolgere un periodo all'estero, per studio, stage o per svolgere ricerca finalizzata alla stesura della tesi, con il Programma Free Mover, anche fuori dall'Europa e per un periodo di breve durata.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Didattica e Servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Consultare quanto pubblicato sui siti dei Dipartimenti e gli appositi bandi

TEMPI

Definiti nei singoli bandi

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

SITO

Siti di dipartimento / Pagina Free Mover

FREE MOVER PER PROGETTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Secondo il programma “*Free mover* per progetti” i corsi curriculari (quindi già inseriti nell’offerta formativa) devono essere affiancati da una parte integrativa e aggiuntiva di programma che si svolgerà all’estero, sulla base di un progetto rispondente a requisiti predeterminati, predisposto dal docente titolare dell’insegnamento e sottoposto alla valutazione della Commissione Relazioni Internazionali d’Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Didattica e Servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Candidature tramite bandi annuali

TEMPI

Definiti nei singoli bandi

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

SITO

Siti di Dipartimento / Pagina Free Mover

DOPPIO TITOLO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo offre la possibilità di conseguire un doppio titolo, valido cioè sia in Italia sia nell'altro paese partecipante all'accordo. Questo fa sì che si possa godere dei benefici presenti in entrambe le università, pagando le tasse di iscrizione solamente nell'Ateneo di origine. Si frequentano i due Atenei ad anni alternati, concordando un piano di studi coerente sia con le scelte personali, sia con le offerte formative presenti. Occorre verificare sul sito di Ateneo per quali corsi di studio è attiva questa opportunità.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Didattica e Servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Candidature tramite bando annuale

TEMPI

Definiti nel bando

RECLAMI

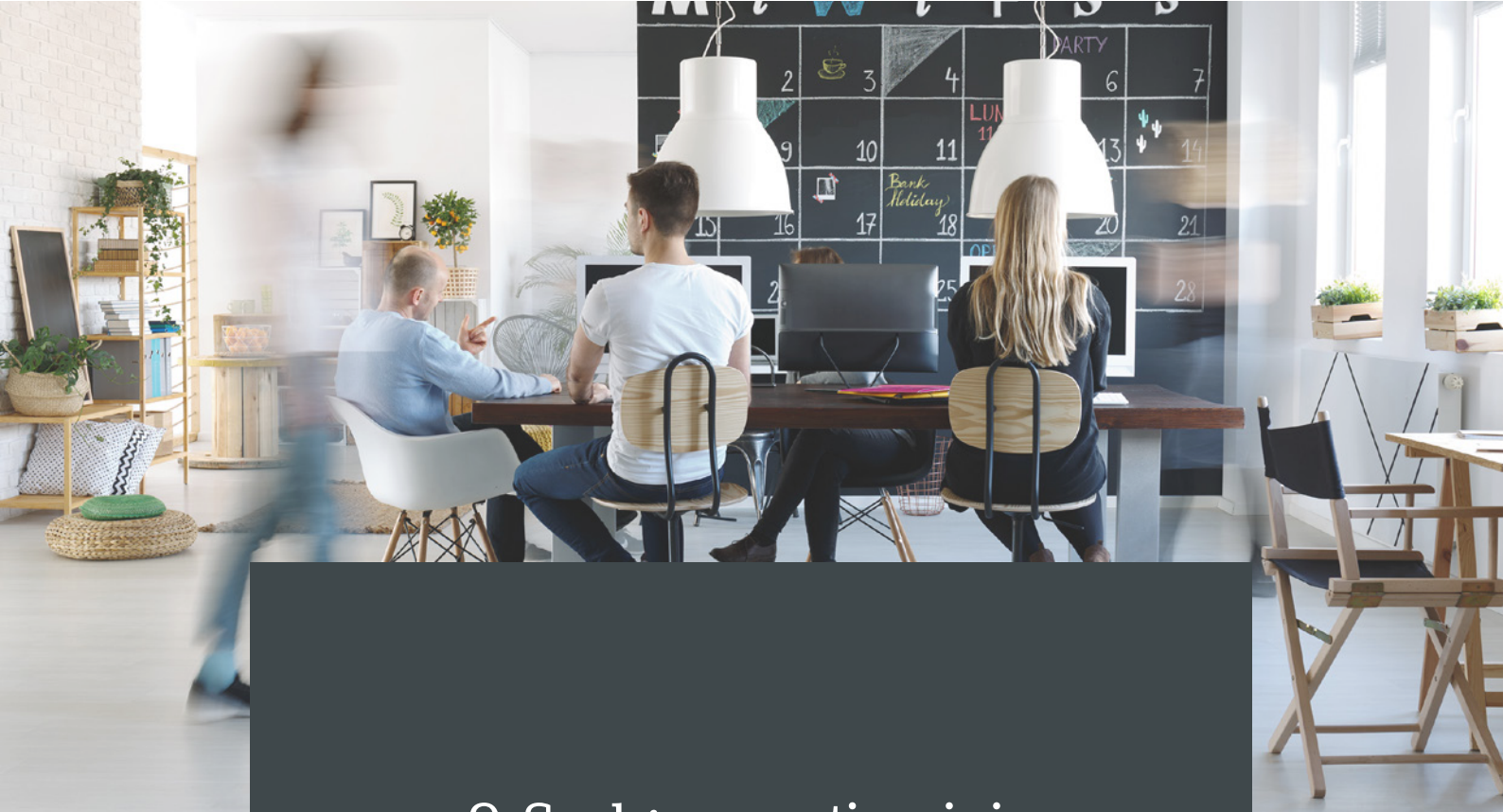
URP

CONTATTI

UPO Risponde

SITO

www.uniupo.it – Sezione Internazionale



9. Svolgere un tirocinio



- TIROCINI CURRICULARI, FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

TIROCINI CURRICULARI, FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il tirocinio è un periodo di formazione svolto presso un'azienda, un ente o un'istituzione. 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. Si possono svolgere tirocini curriculari, formativi e di orientamento. Per attivare un tirocinio curricolare, si leggano le procedure di attivazione disponibili sul sito di Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Referenti Stage dei Dipartimenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Consultare la procedura sui siti di Dipartimento

TEMPI

Entro 15 giorni lavorativi:

- se la convenzione con l'ente 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.

Per l'attivazione dei tirocini extracurriculari i tempi decorrono a partire dal momento in cui le aziende effettuano la comunicazione obbligatoria sul portale regionale.

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>

LINK

www.uniupo.it – Sezione Job Placement, Stage e tirocini



10. Trasferirsi o smettere di studiare



- TRASFERIRSI VERSO UN'ALTRA UNIVERSITÀ
- TRASFERIRSI ALL'UPO DA UN'ALTRA UNIVERSITÀ
- RINUNCIA AGLI STUDI
- SOSPENSIONE DELLA CARRIERA
- CONGELAMENTO DELLA CARRIERA
- INTERRUZIONE DEGLI STUDI E RIPRESA - RICOGNIZIONE

TRASFERIRSI VERSO UN'ALTRA UNIVERSITÀ

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Ci si può trasferire verso un'altra università con le modalità e le scadenze definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente.

Bisogna accertarsi che l'università di destinazione sia disponibile all'accoglienza, verificando anche le sue modalità e scadenze.

Se il corso di laurea è ad accesso programmato, bisogna ottenere il nulla osta della struttura didattica di destinazione.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Chiedere alla Segreteria, tramite UPO Risponde, che sia generato il bollettino per il bollo e per il "contributo trasferimento";
2. procedere al pagamento;
3. stampare il modulo Domanda di trasferimento;
4. indicare con precisione tutti i dati volti a identificare ateneo e corso di destinazione;
5. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
6. scansionare/fotografare tutta la documentazione e inviarla alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo:
7. [allegati.\(acronimo del proprio dipartimento\)@uniupo.it](mailto:allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it)*
8. La Segreteria provvede a trasmettere il foglio di congedo all'altra Università.

TEMPI

Corsi ad accesso libero: max 90 giorni dalla domanda.

Corsi ad accesso programmato: secondo il bando e lo scorrimento delle graduatorie.

COSTI

Contributo di Euro 100,00

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Trasferimenti e passaggi

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

TRASFERIRSI ALL'UPO DA UN'ALTRA UNIVERSITÀ

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Ci si può trasferire all'UPO da un'altra università con le modalità e le scadenze definite nell'annuale **Manifesto degli Studi e della contribuzione**, che va letto attentamente. Il trasferimento è disciplinato in modo diverso a seconda che riguardi un corso di laurea ad accesso libero, limitato o programmato.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. All'arrivo del congedo dall'Università da cui si proviene la Segreteria contatta il/la richiedente;
2. seguire le indicazioni che verranno fornite per l'immatricolazione "per trasferimento" e il pagamento delle tasse;
3. stampare il modulo Riconoscimento carriera svolta presso altro ateneo;
4. indicare sulla prima pagina del modulo tutti i dati volti a identificare con precisione ateneo e corso di provenienza e di destinazione;
5. riportare nella parte interna "A cura dello studente" tutti gli esami sostenuti in precedenza dei quali si richiede il riconoscimento, test sulle competenze compresi. Se non si sono sostenuti esami, scrivere "Non ho sostenuto esami";
6. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
7. scansionare/fotografare tutta la documentazione e inviarla alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: **allegati. (acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it***
8. la Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale Studente il bollettino per il bollo virtuale necessario da pagare al più presto. In assenza del pagamento non viene dato seguito alla richiesta;
9. la documentazione viene trasmessa dalla segreteria al Consiglio di corso di studio, che delibera in merito;
10. dopo aver ricevuto la delibera del Consiglio di corso di studio, la Segreteria procede all' inserimento del riconoscimento sulla carriera dello studente;
11. compilare il piano di studi a seguito del riconoscimento ottenuto.

TEMPI

120 giorni dall'immatricolazione

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Trasferimenti e passaggi

LINK AL MODULO

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

RINUNCIA AGLI STUDI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si può rinunciare agli studi in qualunque momento, se si è in regola con le rate delle tasse già scadute. La rinuncia è irrevocabile.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Bisogna presentare la richiesta di rinuncia online attraverso il Portale studente (Sezione “Carriera - Domanda chiusura carriera”), completando tutti i passaggi richiesti dalla procedura. È possibile monitorare lo stato della richiesta fino alla chiusura effettiva della carriera. Dopo aver presentato la richiesta, viene addebitato il pagamento della marca da bollo virtuale (il pagamento della marca da bollo è vincolante per l'accettazione della richiesta).

Prima di compilare la richiesta è necessario verificare tre aspetti:

1. la situazione dei pagamenti relativi agli anni in cui si è stati iscritti al corso (in caso di contributi scaduti non pagati, bisogna saldarli prima di rinunciare alla carriera). Si legga attentamente il Manifesto degli studi e della contribuzione;
2. eventuali esami sostenuti devono essere stati verbalizzati prima di presentare la domanda di rinuncia;
3. negli anni precedenti non sono stati superati esami o non si è rinnovata l'iscrizione, e non sussistono i presupposti per la decadenza della carriera.

TEMPI

15 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera

SOSPENSIONE DELLA CARRIERA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

È possibile chiedere la sospensione della carriera in questi casi:

- intenzione di intraprendere gli studi presso accademie militari italiane o università straniere;
- intenzione di iscriversi a un master universitario di primo o di secondo livello.

In questi casi è obbligatorio richiedere il beneficio entro le scadenze amministrative previste per l'iscrizione al nuovo anno accademico, cioè prima di rinnovare l'iscrizione e comunque prima di effettuare il pagamento della prima rata, quando dovuta. Si tratta di un termine tassativo che non dà luogo ad alcun rimborso.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

La sospensione deve essere richiesta ogni anno fino a quando non si chiudano i percorsi che ne siano la causa.

La sospensione non interrompe il decorso del termine per la decadenza dalla qualità di studente/studentessa relativamente al corso di studio sospeso.

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.

Chi chiede la sospensione deve:

- inviare la domanda alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: [allegati.\(acronimo del proprio dipartimento\)@uniupo.it](mailto:allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it)*
- 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.).

La Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale Studente il bollettino per il bollo virtuale e la tassa di euro 150,00 quale contributo di sospensione.

TEMPI

20 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/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>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

CONGELAMENTO DELLA CARRIERA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si può chiedere il congelamento della carriera solo per questi motivi:
a. *nascita di un figlio*. Va richiesto per l'anno di nascita del bambino e vale nell'anno accademico in cui viene domandato;

b. *infermità grave e prolungata*. Vale per l'anno accademico in cui viene richiesto e può essere prolungato, se l'infermità persiste.

In questi casi, per quanto possibile, si deve richiedere il beneficio entro le scadenze amministrative previste per l'iscrizione al nuovo anno accademico, cioè prima di rinnovare l'iscrizione e comunque prima di effettuare il pagamento della prima rata, quando dovuta. Se la causa di congelamento sorge dopo aver pagato la contribuzione studentesca, è possibile presentare domanda tardiva.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Chi chiede il congelamento deve:

1. inviare la domanda alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: [allegati.\(acronimo del proprio dipartimento\)@uniupo.it](mailto:allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it)*
2. allegare la documentazione necessaria: per la nascita di un figlio, l'autocertificazione dell'avvenuta nascita o il certificato medico con la data presunta del parto; per infermità, la certificazione medica specialistica.

La Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale Studente il bollettino per il bollo virtuale e la tassa di Euro 150,00 quale contributo di congelamento.

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 sospensione.

TEMPI

20 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/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>

* Vedi la sezione Contatti Comuni

INTERRUZIONE DEGLI STUDI E RIPRESA – RICOGNIZIONE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Chi ha interrotto gli studi per almeno due anni accademici e riprende il proprio corso di studi, iscrivendosi nell'anno accademico corrente, deve pagare tasse non versate per anni accademici per i quali è stato iscritto, più la tassa di ricognizione di Euro 150,00 per ogni anno accademico interamente trascorso, nel quale non sia risultato iscritto.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

1. Compilare e firmare il Modulo di ricognizione con l'indicazione degli anni accademici saltati;
2. scansionarlo/fotografarlo;
3. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
4. inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it***
5. La Segreteria inserisce sulla pagina personale del Portale studente il bollettino per il bollo necessario e la tassa di ricognizione sulla carriera dello studente.
6. Dopo aver effettuato il pagamento la carriera è nuovamente attiva

TEMPI

20 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

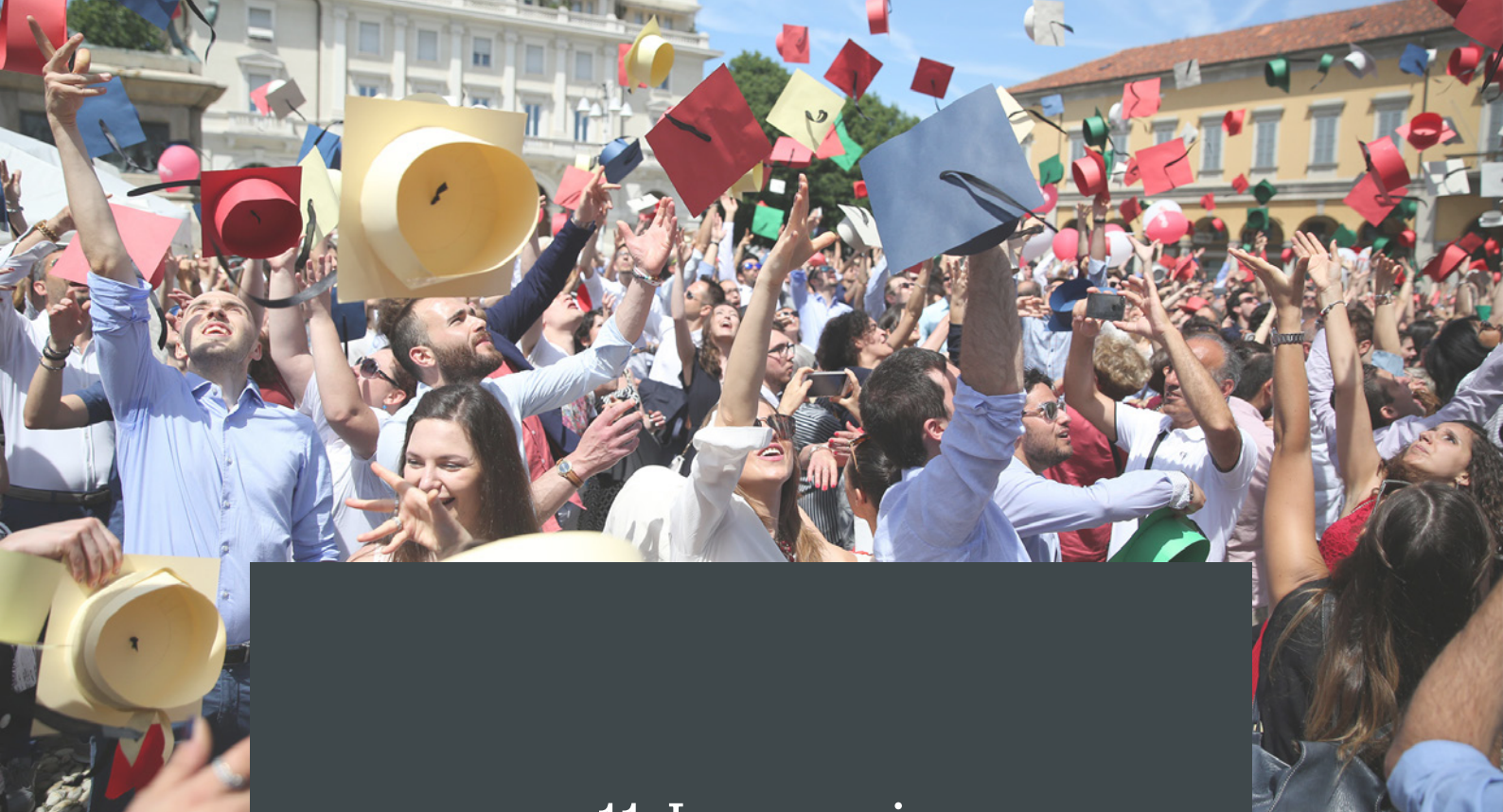
Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Rinuncia, interruzione e altri eventi di carriera

* Vedi la sezione Contatti Comuni



11. Laurearsi



- AMMISSIONE ESAMI DI LAUREA
- RILASCIO DEL *DIPLOMA SUPPLEMENT*
- RILASCIO DELLA PERGAMENA DI LAUREA

AMMISSIONE ESAMI DI LAUREA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il percorso di studio si conclude con la prova finale/discussione della tesi di laurea.

Per conoscere le regole da seguire e le scadenze da rispettare (per es.: il deposito del titolo della tesi, della nomina del correlatore, della domanda di laurea), bisogna consultare i singoli siti dei Dipartimenti, perché ogni corso segue un proprio regolamento.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo:

allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it*

TEMPI

Variabili a seconda del regolamento del corso di studi o da quanto stabilito dai Dipartimenti.

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

Siti dei Dipartimenti

* Vedi la sezione Contatti Comuni

RILASCIO DEL DIPLOMA SUPPLEMENT

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il *Diploma Supplement* è un documento integrativo del titolo di studio ufficiale conseguito al termine di un corso di studi, rilasciato in italiano e in inglese. Fornisce una descrizione della natura, del livello, del contesto, del contenuto e dello status 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

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Una copia viene rilasciata unitamente alla pergamena di laurea. Per ulteriori copie:

1. compilare il Modulo di Richiesta Certificati e scrivere in fondo, nel campo "Altra Tipologia": Diploma Supplement;
2. scansionare/fotografare il fronte e retro di un documento di identità;
3. scansionare/fotografare la richiesta;
4. inviare la documentazione alla Segreteria con la propria email istituzionale all'indirizzo: **allegati.(acronimo del proprio dipartimento)@uniupo.it***
5. il documento sarà inviato alla email istituzionale del/della richiedente.

TEMPI

30 giorni

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Infostudenti - Modulistica per studenti

* Vedi la sezione Contatti Comuni

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

Ufficio di segreteria studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

In tempi ordinari la pergamena viene consegnata durante il Graduation Day che si svolge il primo sabato di giugno.

In tempi di emergenza, o fuori dall'evento, bisogna fissare un appuntamento con la Segreteria studenti.

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

Consegna in occasione del Graduation Day.

Fuori dall'evento, le pergamene sono disponibili generalmente dopo 6 mesi dalla laurea.

RECLAMI

URP

CONTATTI

Contatti alla pagina web:

<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/accoglienza-e-contatti/contatti-utili>

SITO

www.uniupo.it - Sezione Infostudenti



12. Dopo la laurea



- ORIENTAMENTO AL LAVORO
- CONSULTAZIONE E SCARICO CV
- DOTTORATO DI RICERCA
- SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DI AREA MEDICA
- SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE DI FARMACIA
- ESAMI DI STATO
- MASTER E CORSI PROFESSIONALIZZANTI
- FORMAZIONE INSEGNANTI (24 CFU)

ORIENTAMENTO AL LAVORO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo offre corsi e seminari per la ricerca attiva del lavoro; *Career Day* di Ateneo; presentazioni aziendali; colloqui orientativi e revisioni del CV, informazioni su apprendistato di alta formazione e ricerca.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Job Placement

MODALITÀ E PROCEDURA

Secondo le modalità indicate alla pagina web dedicata

TEMPI

Variabili a seconda del servizio

RECLAMI

URP

CONTATTI

jobplacement@uniupo.it

SITO

www.uniupo.it - Sezione Job Placement

CONSULTAZIONE E SCARICO CV

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo mette a disposizione tramite apposito portale i *curricula vitae* di studenti, studentesse, laureati e laureate; attraverso specifici filtri si possono selezionare quelli con le caratteristiche richieste. L'azienda/ente può quindi contattare i soggetti di interesse per proposte di *job placement*.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Job Placement

MODALITÀ E PROCEDURA

Secondo le modalità indicate alla pagina web dedicata

TEMPI

Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta

RECLAMI

URP

CONTATTI

jobplacement@uniupo.it

SITO

www.uniupo.it - Sezione Job Placement

DOTTORATO DI RICERCA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Dottorato di ricerca (PhD) rappresenta il più alto grado di istruzione previsto nell'ordinamento accademico italiano. L'obiettivo è quello di fornire le competenze necessarie per esercitare, presso università, enti pubblici e privati, attività di ricerca di alta qualificazione. L'Ufficio Dottorati di ricerca si occupa dell'attivazione dei corsi di Dottorato, gestisce le iscrizioni ai corsi, le carriere dei dottorandi e il rilascio di pergamene e certificati.

A CHI RIVOLGERSI

Settore Ricerca - Ufficio Dottorati di Ricerca

MODALITÀ E PROCEDURA

Telefono, email, moduli di iscrizione

TEMPI

Variabili a seconda del servizio richiesto

RECLAMI

URP

CONTATTI

mario.repole@uniupo.it
Tel. 0161 261 522

SITO

www.uniupo.it - Corsi - Dottorati di ricerca

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. L'Ufficio Scuole di specializzazione si occupa dell'attivazione delle Scuole, gestisce le iscrizioni ai corsi, le carriere degli specializzandi e il rilascio di pergamene e certificati.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Scuole di specializzazione

MODALITÀ E PROCEDURA

Telefono, email, sportello

TEMPI

Variabili a seconda del servizio richiesto

RECLAMI

URP

CONTATTI

uss@med.uniupo.it
Tel. 0321 375 242 / 241

SITO

www.uniupo.it - Corsi - Scuole di specializzazione

SCUOLE 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 possono consultare i questionari tipo e si deve prendere visione del Sillabo; tutto quanto è pubblicato sul sito www.dsf.uniupo.it. L'Ufficio didattica del Dipartimento di Scienze del farmaco si occupa dell'attivazione del bando, gestisce le iscrizioni ai corsi, le carriere degli/delle specializzandi/e e il rilascio di pergamene e certificati.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio didattica del Dipartimento di Scienze del farmaco

MODALITÀ E PROCEDURA

UPO Risponde

TEMPI

Variabili a seconda del servizio richiesto

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

LINK

<https://www.dsf.uniupo.it/tutto-studenti/offerta-formativa/scuola-di-specializzazione-farmacia-ospedaliera>

ESAMI DI STATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Ateneo indice gli esami di stato per queste professioni:

- assistente sociale specialista e assistente sociale;
- biologo e biologo junior;
- dottore commercialista ED esperto contabile;
- farmacista.

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.

Gli uffici si occupano delle procedure di iscrizione, del rilascio del titolo e dei certificati.

A CHI RIVOLGERSI

Segreterie studenti dei Dipartimenti o il Settore Didattica e Studenti - Esami di Stato

MODALITÀ E PROCEDURA

UPO Risponde

TEMPI

Variabili a seconda del servizio richiesto

Rilascio diploma: secondo le tempistiche ministeriali

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde

SITO

www.uniupo.it - Corsi - Esami di Stato

MASTER E CORSI PROFESSIONALIZZANTI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I corsi di Master durano almeno un anno accademico e prevedono la maturazione di 60 CFU per anno. Non sono strutture permanenti; vengono attivati di anno in anno per fornire, con elasticità e duttilità, occasioni di aggiornamento continuo e mirato. L'Ufficio Progetti Didattica si occupa dell'attivazione dei master. Le segreterie studenti dei dipartimenti si occupano di gestire le iscrizioni ai corsi, le carriere e il rilascio di pergamene e certificati.

A CHI RIVOLGERSI

Ufficio Progetti didattica (attivazione) - Uffici Didattica e Servizi agli Studenti dei Dipartimenti (gestione carriera)

MODALITÀ E PROCEDURA

Secondo quanto indicato dai bandi del Master

TEMPI

Secondo quanto indicato dai bandi del Master

RECLAMI

URP

CONTATTI

progetti.didattica@uniupo.it
Tel. 0161 228 431

SITO

www.uniupo.it - Corsi - Master

FORMAZIONE INSEGNANTI (24 CFU)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Tra i requisiti di ammissione ai concorsi per l'insegnamento è richiesto il possesso di 24 CFU in questi ambiti disciplinari in conformità con il DM 616/2017: pedagogia, pedagogia speciale e didattica dell'inclusione; psicologia; antropologia; metodologie e tecnologie didattiche.

Dopo la laurea è possibile acquisire i crediti mancanti attraverso l'iscrizione a corsi singoli. Se parte dei CFU è stata acquisita presso altro Ateneo, i tempi di rilascio della certificazione dipendono dai tempi di risposta dello stesso Ateneo.

A CHI RIVOLGERSI

Settore didattica e servizi agli studenti

MODALITÀ E PROCEDURA

Sono definiti annualmente periodi in cui è possibile richiedere la certificazione. Si deve presentare domanda, compilando l'apposito modulo *online*.

Per il rilascio della certificazione bisogna versare un contributo, generando un bollettino di pagamento seguendo la procedura descritta nel sito. Il contributo non è dovuto se tutti i CFU sono stati acquisiti nell'ambito dei corsi offerti dall'Università del Piemonte Orientale.

Acquisita la domanda ed effettuate le debite verifiche e valutazioni, si riceve per email comunicazione delle modalità per il rilascio del certificato in marca da bollo virtuale, o dell'autocertificazione a scelta dello studente.

Se la commissione di valutazione rileva la mancanza dei requisiti e nega il rilascio della certificazione nei confronti di candidati che avevano versato il contributo, viene riconosciuto un credito fino alla concorrenza di tale importo da utilizzare per l'iscrizione a corsi singoli presso l'Università del Piemonte Orientale per completare i 24 CFU.

TEMPI

Esito della Commissione entro 30 giorni dalla richiesta *online*.
Certificato/autocertificazione entro 30 giorni dalla risposta alla comunicazione.

RECLAMI

URP

CONTATTI

UPO Risponde
24cfu@uniupo.it

SITO

www.uniupo.it - Corsi - Formazione insegnanti



13. I servizi bibliotecari



La Carta dei Servizi delle Studentesse e degli Studenti 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 ATENEEO

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'ATENEEO

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, alunni;

- 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.

AI fini del controllo del materiale in genere, ciascuna Biblioteca è munita di apparecchiature di controllo antitaccheggio.

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

La 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.

Informazioni:
www.uniupo.it

Carta dei Servizi

delle studentesse e degli studenti
dell'Università del Piemonte Orientale



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE