

# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA

## CARTA DEI SERVIZI AREA DELLA DIDATTICA aggiornata al 04/11/2013

### 1. Presentazione generale dell'Area

L'Area della didattica (A.Di.) è una delle strutture in cui si articola l'amministrazione dell'Ateneo. All'Area afferiscono ad oggi complessivamente 263 unità di personale tecnico-amministrativo, di cui 142 operano presso gli uffici incardinati all'amministrazione centrale, mentre le restanti 121 unità operano presso i poli amministrativo-contabili, a supporto delle strutture didattiche e di ricerca.

L'articolazione degli uffici dell'area è funzionale all'erogazione dei servizi agli studenti iscritti ai corsi di studio di primo, secondo o terzo livello attivati dall'Ateneo; essa è, altresì, finalizzata ad assicurare servizi amministrativi a supporto della didattica ai direttori di dipartimento e ai responsabili dei corsi di studio.

Gli uffici A.Di., pertanto, sono atti a garantire da un lato, servizi agli studenti attraverso attività di front office, di segreteria e un costante monitoraggio dei luoghi dell'Ateneo frequentati dagli stessi; dall'altro, a fornire assistenza al corpo docente per la programmazione e per la gestione della didattica.

I principali ambiti di attività tecnico-amministrative curate dall'Area della didattica sono i seguenti:

- Prove per l'ammissione ai corsi di studio dell'Ateneo;
- Offerta formativa e programmazione didattica;
- Autovalutazione e accreditamento dei corsi di studio;
- Calendari didattici e gestione aule;
- Mobilità studenti;
- Tirocini formativi e di orientamento curriculari;
- Diritto allo studio;
- Servizi di segreteria studenti e gestione carriere;
- Certificazioni, traduzioni e controllo tasse;
- Istruzione atti deliberativi;
- Servizi informatici per la didattica.

Il dirigente dell'Area della didattica è il dott. Giuseppe Caruso (carusog@unict.it). Gli uffici di direzione si trovano in piazza Bellini, 19 e sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00; il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30.

L'indirizzo e-mail istituzionale dell'Area è: ac.adi@unict.it. Il numero telefonico della segreteria di direzione è: 095-316057.

### 2. Modello organizzativo sintetico dell'Area

L'Area della Didattica, secondo il modello organizzativo definito con decreto del direttore generale n.4293 del 14 novembre 2012, si articola in 5 unità operative:

- Ufficio staff della direzione

- Coordinamento servizi generali e di polo
- Coordinamento settori carriere studenti
- Coordinamento formazione post laurea
- Coordinamento servizi informatici

L'unità operativa staff della direzione comprende i seguenti uffici:

- Segreteria
- Management didattico
- Controllo tasse e certificazioni

Il coordinamento dei servizi generali e di polo comprende i seguenti uffici:

- Relazioni con il pubblico
- Servizi didattici PAC 1
- Servizi didattici PAC 2
- Servizi didattici PAC 3
- Servizi didattici PAC 4
- Servizi didattici PAC 5
- Servizi didattici PAC 6
- Servizi didattici PAC 7
- Servizi didattici PAC 8
- Servizi didattici PAC 8 scuole di specializzazione di area medica
- Servizi didattici Struttura didattica speciale Ragusa
- Servizi didattici Struttura didattica speciale Siracusa

Il coordinamento dei settori carriere studenti comprende i seguenti uffici:

- Settore economico, politico-sociale e giuridico
- Settore medico
- Settore scientifico
- Settore tecnico-scientifico
- Settore umanistico
- Diritto allo studio

Il coordinamento della formazione post laurea comprende i seguenti uffici:

- Dottorato di ricerca
- Borse di studio
- Scuole di specializzazione di area-medica
- Scuole di specializzazione di area non medica
- Abilitazioni ed esami di stato
- Master
- Tirocini formativi attivi e corsi di perfezionamento

Il coordinamento dei servizi informatici dell'Area comprende i seguenti uffici:

- Sistema informatico carriere studenti ed elaborazioni statistiche
- Procedure elaborative e supporto ai servizi didattici di polo

### 3. I servizi dell'Area della didattica

I servizi erogati dagli uffici dell'Area della didattica possono essere divisi in tre macrocategorie, in funzione dei destinatari e fruitori degli stessi e precisamente:

1. studenti;
2. docenti;
3. organi di Ateneo e delle strutture didattiche.

I servizi didattici orientati agli studenti racchiudono la maggior parte delle attività a cui è dedicato il personale A.Di, in quanto “accompagnano” lo studente in tutte le fasi in cui si articola il percorso universitario (o post universitario), assicurando allo stesso un'assistenza costante in termini sia di front office che di gestione dell'intera carriera.

I servizi didattici orientati ai docenti, invece, sono intrinsecamente correlati all'attività didattica vera e propria, ovvero alla gestione organizzativa e logistica di lezioni ed esami, con particolare attenzione ai profili della pubblicità e della trasparenza.

I servizi didattici a supporto degli organi di ateneo e delle strutture didattiche comprendono tutte le attività relative alla progettazione e alla gestione degli ordinamenti didattici, sulla base dei quali viene progettata l'offerta formativa dell'Ateneo.

I servizi dell'Area della didattica, distinti nelle tre categorie sopra citate, vengono erogati sia a livello generale che a livello di polo e si traducono nelle attività analiticamente di seguito riportate, con l'indicazione, per ciascuna di esse, del livello di erogazione.

#### 3.1 Servizi didattici orientati agli studenti

##### Informazione e front office

##### Servizi generali:

- pubblicizzazione sul sito di Ateneo di bandi di concorso e graduatorie;
- ricevimento degli studenti agli sportelli durante gli orari di apertura e presso gli uffici amministrativi durante il normale orario di servizio del personale amministrativo;
- servizio di risposta ai quesiti via e-mail;
- servizio di call center al numero verde 800 894 327.

##### Servizi di polo:

- pubblicizzazione sul sito di dipartimento di bandi di concorso, graduatorie, calendari esami e lezioni, programmi didattici, composizione delle commissioni d'esame;
- ricevimento degli studenti agli sportelli durante gli orari di apertura e presso gli uffici amministrativi durante il normale orario di servizio del personale amministrativo;
- servizio di risposta ai quesiti via e-mail.

##### Concorsi di ammissione e immatricolazioni

##### Servizi generali:

- assistenza e logistica durante le prove concorsuali per l'ammissione ai corsi di studio dell'Ateneo;
- controllo amministrativo dei dati autocertificati dagli studenti;
- assistenza agli studenti stranieri;
- richieste di accesso agli atti concorsuali.

Lezioni, esami e sedute di laurea e conseguimento titolo

Servizi di polo:

- coordinamento del personale preposto all'assistenza alle aule;
- coordinamento calendari didattici;
- assistenza e logistica durante le sedute di laurea e di conseguimento del titolo.

Mobilità studenti

- assistenza agli studenti outgoing nella stesura dell'application form e del learning agreement per i progetti di mobilità internazionale;
- orientamento degli studenti incoming e stesura del transcript of records per i progetti di mobilità internazionale.

Tirocini formativi e di orientamento curriculari

Servizi di polo:

- attività di raccordo con i servizi istituzionali (ARIT) per l'attivazione e il rinnovo delle convenzioni di tirocinio curriculare;
- accesso alla banca dati d'Ateneo delle convenzioni di tirocinio;
- ricevimento e protocollo delle istanze degli studenti per l'attivazione di tirocini curriculari;
- assistenza alla redazione del progetto formativo;
- istruttoria delle istanze e delle relazioni finali da sottoporre alle commissioni di tirocinio;
- assistenza al rilascio della dichiarazione delle competenze;

Servizi di segreteria e carriere studenti

Servizi generali:

- gestione delle carriere;
- gestione dei passaggi e dei trasferimenti;
- gestione dei corsi singoli e dei corsi extracurriculari;
- rilascio di certificati;
- rilascio dei titoli di studio;
- rilascio diploma supplement;
- equipollenza titoli;
- rimborso tasse;
- elaborazione piani di studio;
- verifica della registrazione degli esami;
- riconoscimento crediti e abbreviazioni carriera;
- chiusura carriera.

Diritto allo studio

Servizi generali:

- redazione e pubblicazione dei bandi per l'erogazione di incentivi, borse di studio e contributi a favore degli studenti;
- assegnazione delle borse di studio per l'incentivazione e la razionalizzazione della frequenza universitaria;
- assegnazione dei buoni libro;
- assegnazione dei contributi per il trasporto urbano a favore degli studenti;
- assegnazione dei contributi per gli studenti in stato di bisogno;
- rapporti con le associazioni studentesche;
- selezione e gestione degli studenti part-time;
- richiesta di liquidazione borse, incentivi e contributi a favore degli studenti.

#### Servizi di polo:

- organizzazione e controllo delle attività degli studenti part-time assegnati al polo;
- resoconto delle attività degli studenti part-time assegnati al polo.

#### Tutorato e fondo giovani

##### Servizi generali:

- firma e trasmissione dei contratti di tutorato ai servizi centrali AGAP per la gestione dei compensi;
- trasmissione delle relazioni finali ai servizi centrali AFI per la liquidazione compensi.

#### Servizi di polo:

- redazione dei bandi per la selezione dei titolari degli assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato;
- redazione dei contratti di tutorato;
- organizzazione e controllo delle attività svolte dai titolari degli assegni;
- ricezione delle relazioni finali.

#### Abilitazioni ed esami di stato

##### Servizi generali:

- assistenza e logistica durante le prove concorsuali;
- pubblicazione e notifica commissioni d'esami;
- verifica dei titoli d'accesso;
- gestione carriere degli studenti iscritti ai corsi di studio abilitanti (TFA);
- attivazione e coordinamento delle attività didattiche dei corsi abilitanti (TFA/PAS);
- gestione degli esami finali per il conseguimento dell'abilitazione.

#### Master

##### Servizi generali:

- redazione e pubblicazione di bandi;
- gestione delle carriere;
- front office studenti;
- rilascio titoli.

#### Servizi di polo:

- assistenza e logistica durante le prove di ammissione al master;
- front office studenti.

#### Scuole di specializzazione

##### Servizi generali:

- redazione e pubblicazione dei bandi;
- immatricolazione, iscrizione e contrattualizzazione degli studenti delle scuole;
- assistenza per copertura assicurativa degli specializzandi (ove prevista);
- gestione delle carriere scolastiche;
- gestione dei trasferimenti;
- istruzione istanze degli specializzandi;
- gestione attività di stage degli specializzandi;
- rilascio titoli.

#### Servizi di polo:

- assistenza e logistica durante le prove concorsuali per l'ammissione alle scuole;
- front office specializzandi;
- autenticazione degli specializzandi per rilascio credenziali accesso servizi informatici d'Ateneo;
- rilascio badge, pass, camici e ticket mensa (ove previsti);
- comunicazione sede e tutor agli specializzandi.

#### Dottorato di ricerca

##### Servizi generali:

- redazione e pubblicazione dei bandi;
- assistenza e logistica durante le prove concorsuali per l'ammissione alle scuole;
- iscrizione/contrattualizzazione dei dottorandi;
- gestione delle carriere;
- gestione richieste di maggiorazione per l'estero;
- front office dottorandi;
- rilascio titoli.

#### Certificazioni e controllo tasse

##### Servizi generali:

- controllo a campione autocertificazioni reddituali degli studenti;
- autocertificazione carriera studentesca e stato dell'iscrizione;
- ricevimento delle istanze e rilascio delle certificazioni in bollo;
- traduzione in lingua inglese di certificati rilasciati dall'Ateneo.

#### Studenti stranieri

##### Servizi generali:

- rapporti con le rappresentanze diplomatiche per le procedure di preiscrizione;
- assistenza e logistica prova di italiano per l'accesso ai corsi di studio;
- informazioni all'utenza sulle procedure di iscrizione (front office/e-mail in lingua inglese) e verifica della documentazione;
- prima accoglienza degli studenti non comunitari;
- assistenza procedure di immatricolazione ai corsi di laurea e laurea magistrale;
- equipollenza titoli rilasciati da università estere.

#### Servizi informatici a favore degli studenti

##### Servizi generali: (on line)

- gestione portale studenti;
- domande di partecipazione alle prove di ammissione;
- immatricolazione e iscrizione ad anni successivi al primo;
- presentazione e variazione autocertificazione reddituale;
- appelli e prenotazione esami;
- iter di laurea, foglio tesi e invio tesi in formato digitale;
- pagamento tasse e contributi on line tramite carta di credito o presso gli sportelli dell'URP studenti tramite carta bancomat;
- predisposizione e stampa bollettini mav;
- stampa autocertificazioni;
- consultazione stato della carriera e prospetto tasse;
- autenticazione e accesso ai servizi di rete;
- back office ed help desk segreterie student;
- piano degli studi on line.

### 3.2 Servizi didattici orientati ai docenti

Lezioni, esami e sedute di laurea e conseguimento titolo

Servizi di polo:

- coordinamento del personale preposto all'assistenza alle aule;
- coordinamento calendari didattici;
- assistenza e logistica durante le sedute di laurea e di conseguimento titolo.

Avvisi e comunicazioni

Servizi di polo:

- redazione avvisi e comunicazioni concernenti calendari esami e lezioni, programmi didattici, commissioni d'esame;
- pubblicazione e gestione degli avvisi on line.

Supporto tecnico docenti

Servizi generali:

- rilascio credenziali di autenticazione ed autorizzazione a docenti (cas);
- identificazione utenti e rilascio/rinnovo dispositivi di firma digitale;
- predisposizione manualistica e guide;
- supporto tecnico e risoluzione anomalie portale docenti.

Servizi di polo:

- identificazione docenti per rilascio credenziali di autenticazione;
- inserimento e aggiornamento delle titolarità degli insegnamenti;
- assistenza per l'inserimento e l'aggiornamento degli appelli e delle commissioni d'esame;
- assistenza di primo livello portale docenti e verbalizzazione telematica;
- segnalazione anomalie e malfunzionamenti del sistema.

Servizi informatici a favore dei docenti tramite portale

Servizi generali (on line):

- gestione appelli e prove d'esame;
- gestione sistema di prenotazione esami;
- verbalizzazione esami e funzionalità collegate;
- ricerca info studenti;
- laurea on line ( approvazione tesi in formato digitale).

### 3.3 Servizi didattici a supporto degli Organi di Ateneo e delle strutture didattiche

Istruzione atti deliberativi

Servizi generali:

- istruzione atti deliberativi Consiglio di amministrazione e Senato accademico in materia di didattica e di servizi agli studenti;

Servizi di polo:

- istruzione atti deliberativi Consigli di dipartimento in materia di didattica e di servizi agli studenti;
- istruzione atti deliberativi dei Consigli di corso di studio e delle Scuole di specializzazione, delle Commissioni paritetiche e del Collegio dei docenti di dottorato di ricerca.

Offerta formativa

Servizi generali:

- analisi e controllo ordinamenti didattici;
- coordinamento Manifesto generale degli studi;
- gestione banche dati MIUR e Cineca;
- monitoraggio programmazione didattica;
- gestione programmazione didattica tramite GOMP (realizzazione base dati e software, gestione operativa sistema, collaborazione applicativa e rapporti con Besmart/Cineca, sistema centralizzato di autenticazione);
- regolamenti didattici dei corsi di studio.

Servizi di polo:

- predisposizione Manifesto dei singoli corsi di studio;
- supporto ai direttori di dipartimento per la predisposizione pre.off;
- inserimento dati sistema GOMP;
- supporto alla redazione dei regolamenti didattici dei corsi di studio.

Supporto ai Consigli del corso di studio (lauree e lauree magistrali)

Servizi di polo:

- convocazione Consiglio;
- assistenza alla stesura verbali;
- raccolta e archiviazione verbali.

Supporto alle commissioni paritetiche

Servizi di polo:

- convocazione Commissioni;
- istruzione delle pratiche di pertinenza delle commissioni;
- raccolta e archiviazione pareri, verbali e relazioni.

Supporto ai Consigli di Scuola di specializzazione

Servizi di polo:

- convocazione Consiglio della Scuola;
- predisposizione bozze delibere per il Consiglio della Scuola in materia di rinnovo convenzioni, assegnazioni tutor e sede formativa, programmazione didattica, piani di studio e formazione specialistica, elezioni del direttore della Scuola e dei rappresentanti degli specializzandi, copertura insegnamenti e calendario esami di profitto e di diploma.
- raccolta verbali dei Consigli delle Scuole.

Autovalutazione, Valutazione e Accredimento dei corsi di studio (Sistema AVA)

L'Area della didattica, con D.D. n. 808 del 22/02/2013, collabora stabilmente con la Segreteria del Presidio di qualità, fornendo supporto tecnico amministrativo per il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'ANVUR per l'accreditamento iniziale e la valutazione periodica dei corsi di studio.

#### 4. Attività interna a supporto dell'Area

Gli uffici dell'Area della didattica sono preposti non solo all'erogazione di servizi orientati a specifici fruitori, ma anche allo svolgimento di attività interne che sono strumentali al generale buon andamento dell'azione amministrativa:

1. servizi interni strumentali al corretto funzionamento dell'Area;
2. servizi interni per la qualità e la semplificazione.

#### 4.1 Servizi interni strumentali al corretto funzionamento dell'Area

Servizi di carattere istituzionale

Servizi generali:

- protocollo;
- comunicazioni istituzionali;
- raccordo tra la direzione ed i servizi di polo;
- archivio.

Servizi di polo:

- protocollo delle istanze degli studenti tirocinanti e dei partecipanti ai bandi tutorato;
- archivio.

Servizi organizzativi

Servizi generali:

- gestione economico-contabile dell'area;
- gestione acquisti e magazzino;
- gestione delle assenze e dei permessi del personale tecnico-amministrativo afferente all'area;
- consegna buoni pasto al personale degli uffici centrali.

Servizi di polo:

- segnalazione esigenze di acquisto e di manutenzione presso i poli;
- gestione delle assenze e dei permessi del personale tecnico-amministrativo afferente al polo;
- consegna buoni pasto al personale del polo.

#### 4.2 Servizi interni per la qualità e la semplificazione

Gestione aule

Servizi di polo:

- coordinamento dei servizi didattici esternalizzati;
- verifica della disponibilità delle aule per attività istituzionali ovvero per iniziative didattiche e culturali;
- monitoraggio del funzionamento delle attrezzature didattiche.

Valutazione della didattica

Servizi di polo:

- organizzazione delle attività degli studenti rilevatori;
- somministrazione delle schede di valutazione;
- aggiornamento delle banche dati del Nucleo di valutazione;
- rendicontazione dell'attività degli studenti rilevatori.

Servizi informatici

Servizi generali

- analisi ed implementazione del sistema informativo della didattica;
- elaborazioni statistiche, reportistica e banche dati (Anagrafe nazionale studenti, MIUR, ISTAT...);
- elaborazioni statistiche, aggregazioni e reportistica a supporto delle decisioni degli Organi di Ateneo e del Nucleo di Valutazione;

- gestione della sezione didattica del portale web d'Ateneo e delle strutture didattiche e di ricerca;
- gestione delle entrate contributive e rapporti con l'Istituto cassiere e con l'Area finanziaria.

## 5. Scadenze e calendario didattico

### 5.1. Calendario generale delle attività didattiche (art.16 RDA)

- attività formative propedeutiche all'ammissione ai corsi di laurea: dal 1 luglio al 31 agosto di ciascun anno;
- verifica dei requisiti di ammissione: dal 25 agosto al 30 settembre;
- termine ordinario di immatricolazioni ed iscrizioni: 10 ottobre;
- primo periodo attività didattiche: tra l'11 ottobre e il 10 marzo
- secondo periodo attività didattiche: tra l'11 marzo e il 31 luglio;
- terza sessione di esami: dal 1 settembre al 10 ottobre;
- prova finale per il conseguimento del titolo di studio: dal 15 gennaio al 30 novembre.

Gli esami o valutazioni finali di profitto per gli studenti regolari sono svolti unicamente nei periodi in cui non si svolgono attività didattiche frontali e in almeno tre diversi periodi (sessioni). All'interno di ciascuna sessione sono svolti almeno due appelli distanziati di almeno 15 giorni, anche per gli esami per i quali è prevista una prova scritta o pratica. In tal caso, le date delle prove sono fissate in modo da evitare, di norma, sovrapposizioni tra insegnamenti dello stesso anno di corso.

Per gli studenti ripetenti e fuori corso la prima e la terza sessione di esami sono prolungate fino al giorno che precede l'inizio della sessione successiva in modo da consentire lo svolgimento di almeno un ulteriore appello loro riservato, distanziato di almeno venti giorni da quelli ordinari.

### 5.2. Immatricolazioni e iscrizioni ai corsi di studio (L-LM -LMCU) (Manifesto degli studi)

- dal 1 agosto al 10 ottobre: iscrizione anni successivi al primo dei corsi di studio;
- da settembre a ottobre (scadenze bandi di ammissione): immatricolazioni;
- entro il 30 marzo: pagamento seconda rata – corsi di studio;
- entro il 31 maggio: pagamento terza rata – corsi di studio ;
- entro il 10 ottobre: iscrizione corsi extra-curricolari primo periodo;
- entro il 31 marzo: iscrizione corsi extra-curricolari secondo periodo;
- entro il 10 ottobre: iscrizione ai corsi singoli del primo periodo;
- entro il 10 marzo: iscrizione ai corsi singoli del secondo periodo.

### 5.3. Offerta formativa

- per le scadenze si rinvia alla nota ministeriale di pubblicazione annuale.

## 6. Le sedi degli uffici dell'Area

Gli uffici A.Di. che erogano servizi didattici sono presenti in tutte le strutture didattiche dell'Ateneo. In sintesi si riporta di seguito la mappa delle sedi in cui svolgono servizio i funzionari responsabili:

- Ufficio staff della direzione – Piazza Bellini, 19
- PAC 1 – Via Valdisavoia, 5;
- PAC 2 – Dipartimento di Matematica e informatica (Cittadella universitaria) e Dipartimento di Scienze bio-mediche (Via Androne, 83);
- PAC 3 – Dipartimento di Scienze della formazione (Via Casa Nutrizione – “Le Verginelle”) e Dipartimento di Scienze umane (Piazza Dante, 32-ex Monastero dei Benedettini);
- PAC 4 – Dipartimento di Matematica e Informatica (Cittadella universitaria) e Dipartimento di Scienze del farmaco (Cittadella universitaria);
- PAC 5 – Dipartimento seminario giuridico (Via Gallo, 24);
- PAC 6 – Dipartimenti di Architettura, Ingegneria civile e ambientale, Ingegneria elettrica, elettronica e informatica, Ingegneria industriale (Cittadella universitaria);
- PAC 7 – Dipartimento di Economia e impresa (Corso Italia, 55) - Dipartimento di Scienze politiche e sociali (Via Vittorio Emanuele,19);
- PAC 8 – A.O.U. Policlinico V. Emanuele, edificio 1;
- PAC 8 Scuole di specializzazione – A.O.U. Policlinico V. Emanuele, edificio 1;
- Struttura didattica speciale RG – Via Casa Nutrizione -“Le Verginelle”;
- Struttura didattica speciale SR – Piazza Federico di Svevia, Siracusa.

I settori carriere studenti di ambito umanistico, economico, politico-sociale e giuridico, gli uffici Diritto allo studio, Dottorato di ricerca, Esami di stato, Certificazioni e controllo tasse hanno sede in Piazza Bellini ; i settori carriere studenti di ambito medico, scientifico, tecnico-scientifico hanno sede in Via Santa Sofia, 64 – edificio 11; gli uffici del coordinamento post-lauream si trovano in Via San Lorenzo (con sportelli in Via S. Tommaso); gli uffici del coordinamento servizi informatici operano in Via Fragalà, 10.