

# CARTA DEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE, PSICOLOGIA, COMUNICAZIONE

Il Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione si caratterizza per un distintivo pluralismo disciplinare e metodologico che consente di valorizzare, attraverso un approccio trasversale, l'interazione fra scienze della formazione, scienze psicologiche e scienze della comunicazione.

L'Offerta formativa del Dipartimento mira a sviluppare le competenze necessarie all'esercizio di varie professionalità ad alta rilevanza sociale: dal docente nella scuola primaria allo psicologo, dall'educatore al pedagogo, dal comunicatore all'esperto editoriale, dal coordinatore di servizi alla persona e alle imprese al ricercatore sulle problematiche delle relazioni umane. Tale Offerta formativa è organizzata in tre corsi di laurea di I livello, tre corsi di laurea magistrale e un corso di laurea magistrale a ciclo unico.

Per quanto riguarda la formazione post-laurea il Dipartimento di Scienze della formazione, psicologia, comunicazione è sede di un Dottorato di Ricerca e di una Scuola di specializzazione.

Il Dottorato di ricerca in "Scienze delle relazioni umane" si declina su tre curricula: storia e politiche sociali, dinamiche formative ed educazione alla politica, psicologia: processi cognitivi, emotivi e comunicativi.

La Scuola di specializzazione in "Psicologia del ciclo di vita" opera nei contesti socioeducativi e sanitari rivolti all'individuo nel suo intero arco di vita, dall'età infantile a quella senile.

Presso il Dipartimento sono inoltre attivi un Master Universitario di I livello in Giornalismo, in convenzione il Consiglio dell'Ordine dei giornalisti (CNOG), un Master universitario di II livello in Psicologia giuridica e una serie di Short Master.

Inoltre, il Dipartimento si pone come partner privilegiato per quanto concerne la formazione degli insegnanti. Infatti, organizza, in ottemperanza a direttive ministeriali, corsi per il conseguimento della specializzazione per le attività di sostegno didattico agli alunni con disabilità della scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di I e II grado.

La struttura amministrativa del Dipartimento è articolata in unità operative. L'organigramma del Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione è pubblicato al seguente link: <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/forpsicom/dipartimento/organizzazione-1/unita-operative>

La presente Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione recepisce interamente i principi generali definiti nella Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro pubblicata sul sito istituzionale al seguente link:

<https://www.uniba.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/servizi-dipartimenti>

## **Elenco dei servizi amministrativi del Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione**

Di seguito si riepilogano i servizi erogati dal Dipartimento ordinati per unità operativa responsabile in relazione al vigente modello organizzativo.

#### **UU. OO. Contabilità e attività negoziali**

- Acquisti beni e servizi del dipartimento
- Servizio contratti di lavoro a supporto della ricerca e della didattica
- Pagamento forniture di beni e servizi
- Pagamento servizi interni

#### **UU. OO. Didattica e servizi agli studenti**

- Servizio di formazione post-laurea
- Servizio in supporto alla mobilità studentesca
- Servizio Orientamento e Placement
- Servizio tirocini curriculari
- Servizio di supporto ai medici in formazione specialistica
- Servizio informativo didattico

#### **UU. OO. Ricerca e terza missione**

- Dottorati di Ricerca
- Gestione progetti di ricerca, terza missione e didattica
- Internazionalizzazione
- Convenzioni e strutture di ricerca
- Attività commerciale
- Assegni di ricerca
- Finanziamenti esterni per risorse umane a supporto della didattica e della ricerca

#### **UU. OO. Servizi generali, logistica e supporto informatico**

- Gestione protocollo e gestione documentale
- Supporto agli organi
- Organizzazione e gestione eventi
- Supporto informatico
- Gestione pagina web del Dipartimento

Per ogni servizio offerto, il Dipartimento pubblica una scheda di servizio nella quale sono indicati:

- le principali caratteristiche del servizio
- le modalità di erogazione
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio
- le dimensioni di qualità
- gli indicatori di qualità e relativi standard.

#### **Tutela delle parti interessate e gestione dei reclami**

La mancata definizione e adozione di standard di qualità, nonché l'inefficace rispetto nell'erogazione delle attività e dei servizi possono esporre l'amministrazione all'esperimento dei rimedi ordinari previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento della pubblica amministrazione e integrare la fattispecie di cui al comma 1 dell'art. 2 bis della legge 7 agosto 1990, n. 241 così come successivamente modificata e integrata. Per segnalare problemi riscontrati nell'utilizzo dei servizi o fornire suggerimenti è possibile:

Allegato n. 2 al DDG n. 1120 dell'08.10.2021

- scrivere a [urp@uniba.it](mailto:urp@uniba.it);
- compilare il [modulo on line](#);
- consegnare la segnalazione o il reclamo personalmente presso lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Centro Polifunzionale Studenti, piazza Cesare Battisti, 1 - Bari.

Il reclamo è inoltrato alle strutture competenti per l'esercizio di eventuali azioni a garanzia della qualità dei servizi offerti da parte del Dirigente responsabile.