

Standard di qualità
del Settore per il Part-time e le prove di accesso

Presentazione

Il presente documento descrive gli standard di qualità dei Settori appartenenti all'Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio (AROF) redatto secondo le "Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane" emanate dall'Anvur nel maggio 2015.

1. Caratteristiche e contenuti dei servizi del Settore per il Part-time e le prove di accesso.

1.1. Descrizione e organigramma del Settore

Il Settore per il Part-time e le prove di accesso rientra in quella parte di uffici che si occupano di gestire servizi collegati al supporto alla didattica e al diritto allo studio. Il Settore Cura in particolare le attività relative a:

- part-time in favore degli studenti del nuovo ordinamento;
- emanazione dei bandi dei corsi ad accesso programmato e con prova di verifica delle conoscenze;
- organizzazione attività connesse alle prove di ingresso e prove di accesso ai corsi di laurea.

Il Responsabile di questo Settore è Paola Bacocco

Il team è composto da: Guido Zardetto

1.2. Tipologie di utenti

Gli utenti che usufruiscono dei servizi offerti sono i seguenti:

- Studenti iscritti a tutte le facoltà dell'Ateneo al tempo parziale;
- Studenti che richiedono informazioni sulle modalità di presentazione della domanda part-time;
- Docenti di tutte le facoltà per la redazione dei bandi di concorso e l'organizzazione delle prove concorsuali;
- Futuri studenti che si iscrivono alle prove di accesso ai corsi di studio.

1.3. Caratteristiche dei servizi erogati interni e esterni

1. Descrizione.	Elaborazione e pubblicazione (cartacea e su web) dei bandi per l'accesso ai corsi di studio
Destinatari	Docenti, Futuri studenti
Tipologia utenza	Interno/esterno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreteria), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica

2.Descrizione	Adempimenti atti alla predisposizione dello svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio
Destinatari	Docenti, Personale TAB, Futuri studenti
Tipologia utenza	Interno/esterno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreteria), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica

3.Descrizione	Redazione e trasmissione a tutto il personale di Vigilanza (Presidenti di Commissione d'aula, Responsabile di Vigilanza, Vigilanti) delle istruzioni per lo svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio.
Destinatari	Docenti, Personale TAB
Tipologia utenza	Interno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella

	Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreteria), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica

4. Descrizione	Gestione graduatorie e dei relativi subentri
Destinatari	Docenti, Personale TAB, Futuri studenti
Tipologia utenza	Interno/esterno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreteria), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica

5. Descrizione	Predisposizione flusso part-time per Facoltà e Segreterie Amministrative
Destinatari	Docenti, Personale TAB
Tipologia utenza	Interno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreteria), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica

6. Descrizione	Gestione part time
-----------------------	--------------------

Destinatari	Docenti, Personale Tab, Futuri studenti
Tipologia utenza	Interno/esterno
A chi rivolgersi	Settore per il Part-time e le prove di accesso - Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreterie), scala A al IV piano. Il Settore svolge, per il pubblico, i seguenti orari: Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
Modalità erogazione	Servizio erogato attraverso la rete internet e la posta elettronica e il sistema informativo infostud

Il Settore svolge inoltre servizi di:

- informazione (front office/web/e-mail);
- gestione della casella di posta elettronica dedicata al tempo parziale: infoparttime@uniroma1.it;
- interazione con le segreterie studenti per la gestione delle carriere part-time.

Tutte le informazioni su Settore e i link alle pagine specifiche relative ai diversi servizi erogati sono reperibili sul sito istituzionale dell'Ateneo all'indirizzo: <http://www.uniroma1.it/didattica/regolamenti/part-time>

Il Settore gestisce un *Servizio di risposta via email* provvedendo a fornire puntuale riscontro, secondo standard di comunicazione condivisi, a tutte le mail in arrivo in segreteria studenti entro le 24 ore lavorative successive alla ricezione e relativa archiviazione.

Il Settore rende infine disponibili delle *FAQ* specifiche sulla normativa relativa agli studenti impegnati a tempo parziale sui requisiti e le modalità di presentazione della domanda

2. Gli Standard di qualità del Settore per il Part-time e le prove di accesso

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore	Valore Programmato
Efficacia	Affidabilità	percentuale di bandi emanati	100%

	Conformità	percentuale di procedure concluse in conformità alla normativa vigente	100%
Efficienza	Tempestività	tempo medio di risposta a una richiesta pervenuta via e-mail	Max 24 ore dall'arrivo in giorni lavorativi
		percentuale di procedure concluse entro le scadenze interne	100%
		percentuale di procedure concluse entro le scadenze ministeriali	100%
Accessibilità	Accessibilità multicanale	numero di bandi pubblicati su WEB	100%
	Ubicazione e accessibilità fisica	numero di giornate lavorative settimanali con apertura assicurata dello sportello/totale	5gg su 5gg
		numero di ore di apertura settimanale/totale	14h 30min su 36h
		numero di giornate lavorative settimanali con apertura pomeridiana/totale	2gg su 5gg
		unità di personale disponibile a diretto contatto con il pubblico/totale	100%
Informazioni per l'accesso	presenza e chiarezza delle procedure di contatto (indirizzo, orari di apertura, indirizzi e-mail)	Completa	
Trasparenza	Trasparenza	presenza dell'indicazione del responsabile del servizio	Completa
Capacità di rassicurazione	Comprensione dell'utente	numero di monitoraggi su indagini di customer satisfaction	Almeno 2 volte l'anno semestralmente
		numero partecipanti indagini di customer satisfaction	Minimo 30
	Cortesia	risultati relativi alla cortesia nelle indagini di customer satisfaction (% di giudizi fortemente negativi)	% risposte "scarso" <10%
		monte ore formazione del personale dedicata all'efficace gestione delle relazioni con i clienti/utenti	Almeno 10 ore annue
Gestione del rischio e riservatezza	individuazione del responsabile del trattamento dei dati personali	Completa	

3. Partecipazione degli utenti

Per assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dall'amministrazione e gli effettivi bisogni dell'utenza, saranno previste forme di coinvolgimento attivo dei "portatori di interesse" (stakeholder) nella fase di aggiornamento degli standard di qualità.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti il Settore effettuerà, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche saranno resi pubblici.

3.1. Customer satisfaction

A tal fine di misurare l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti, dal 1 febbraio 2014 ha avuto inizio un'indagine sulla qualità del servizio mail che coinvolge il Settore per il Part-time e le prove di accesso e tutti i settori dell'Area Offerta formativa e diritto allo studio mediante un link messo in coda alla risposta inoltrata dal singolo settore.

Dal 25 marzo 2014, i questionari di customer qualità del servizio mail sono anche in inglese.

I risultati dell'indagine contribuiranno a migliorare la qualità dei servizi erogati.

I risultati di queste indagini, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, verranno resi pubblici agli utenti sul sito web http://www.uniroma1.it/standard_segreteria

3.2. Struttura di riferimento per la diffida

La struttura organizzativa interna deputata a ricevere la diffida ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del dlgs n. 198/2009 è: il Settore Contenzioso studenti, dell'Area Affari legali.