

AREA SERVIZI  
AGLI STUDENTI



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

### Scheda di servizio al pubblico della Segreteria studenti con titolo straniero

Denominazione servizio	Immatricolazione degli studenti stranieri U.E. o extra U. E. soggiornanti all'estero e dei cittadini italiani con titolo di studio conseguito all'estero
Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>Il processo implica la verifica del possesso da parte di questa categoria di utenti della documentazione necessaria all'immatricolazione in modo da assicurare il rispetto delle procedure annualmente stabilite dal MIUR nella Circolare Interministeriale emanata entro il 31/12 di ogni anno sia con riferimento alla regolarità dei flussi sia in relazione alla validità dei titoli.</p> <p><b>INPUT:</b> CIRCOLARE INTERMINISTERIALE EMANATA DAL MIUR IN DATA ANTERIORE AL 31 DICEMBRE</p> <p><b>OUTPUT:</b> IMMATRICOLAZIONI AI VARI CORSI DI STUDIO</p>
Modalità di erogazione	La Segreteria svolge sia attività di front-office per l'erogazione diretta dei servizi agli studenti che di back-office. Il servizio viene erogato con il supporto della posta elettronica, di Skype, del web e del servizio interattivo Infostud
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti, docenti e segreteria amministrative e didattiche

**Sapienza Università di Roma**  
**Area Servizi agli Studenti**  
CF 80209930587 PI 02133771002  
Piazzale Aldo Moro n. 5, 00172 Roma  
T (+39) 06 49912171  
[www.uniroma1.it](http://www.uniroma1.it)



Normativa/ Regolamentazione interna	CIRCOLARE MIUR ° 602 DEL 18 MAGGIO 2011 AGGIORNATA ANNUALMENTE, LEGGE 2 AGOSTO 1999 N°264. DPR 31 AGOSTO 1999 N°394 ART.46. D.L.25 LUGLIO 1998 ART.1, Manifesti de singoli corsi di studio, LEGGE 148/2002
Responsabile	Capo Ufficio: Maria Rita Paradiso Capo Settore: Micaela Lepore
Risorse dedicate	2 unità di personale
Canali di accesso	Front-office, Back-office, e-mail, Pec, Skype, Web
Tempi complessivi dall'Input all'Output	Variabile da tempo reale a 30 gg.
Spese di gestione	



Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore	Valore Programmato
Efficacia	Affidabilità	- Numero dei reclami accolti perché pertinenti al servizio svolto;	< 10 gg.
		- Percentuale dei reclami risolti nei tempi stabiliti	100%
		- Tempi di risposta della presa in carico dei reclami	12-24 ore lav.
		- Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica pre-stampata/totale procedimenti erogati	4/4
Efficienza	Tempestività	- Tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello	45 min.
		- Tempo medio di risposta a una richiesta pervenuta via e-mail	Max 24 ore lav.
		- Tempo medio di evasione di una pratica di segreteria:	
		• Immatricolazione corsi in lingua italiana	A vista
		• Immatricolazione corsi in lingua inglese	A vista
		• Convalida titolo	A vista
		• Abbreviazioni di corso	40 - 50 gg.
		• Rilascio certificati semplici	A vista
• Rilascio certificati con attestazioni in lingua	24 ore lav.		
	• Numero di pratiche evase nel tempo previsto/totale pratiche evase	90%	



Accessibilità	Accessibilità multicanale	- Numero di procedimenti attivabili via web/totale procedimenti erogati	30%
		- Numero richieste gestite mensilmente via e-mail/Skype sul totale pervenute	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	16h 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, istruzioni procedurali)	Completa	
Trasparenza	Trasparenza	- Tempo necessario all'aggiornamento delle info sul sito	24 ore
		- Numero procedimenti per i quali sono pubblicate le tempistiche di risposta/totale servizi	100%
		- Numero di informazioni disponibili in lingua straniera/totale informazioni	100%
		- Presenza dell'indicazione del responsabile del servizio	Si
		- Chiarezza delle eventuali spese a carico dell'utenza	Si
Capacità di rassicurazione	Comprensione dell'utente	- Numero di monitoraggi su indagini di customer satisfaction	Almeno 1 volta l'anno
		- Numero partecipanti indagini di customer satisfaction	Minimo 100



	Cortesia	- Risultati relativi alla cortesia nella indagine di customer satisfaction "Mettiamoci la faccia" (% di giudizi fortemente negativi)	% risposte "scarso" <15%
		- 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	Si
		- Presenza di modulistica per il rilascio della liberatoria al trattamento dei dati personali	Si