

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento - PCTO
Descrizione sintetica	Il personale del Settore Orientamento e tutorato gestisce tutte le attività propedeutiche alla realizzazione dei Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento – PCTO destinati agli studenti delle classi terze, quarte e quinte delle scuole superiori. Il Settore cura anche le attività relative alla stipula delle convenzioni con gli istituti superiori partecipanti ai PCTO.
Utenza	☒ famiglie ☒ futuri studenti ☐ studenti Corsi di Laurea ☐ studenti post laurea ☐ studente internazionale ☐ docenti internazionali ☐ laureati ☒ personale docente ☒ personale tecnico amministrativo ☐ imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ altro (specificare):
Area	Offerta Formativa e Diritto allo Studio
Responsabile o referente	Giuseppe PACCHIAROTTI – Capo Settore https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/026112.pdf
Contatti	Piazzale Aldo Moro, 5 – Roma (Edificio Medicina Legale CU023 – Piano III – Stanza 22) Indirizzo mail: servizio.orientamento@uniroma1.it – PEC protocollosapienza@cert.uniroma1.it Telefono 06 4991 (2188) – (2302) – (2129)
Apertura al pubblico	Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 Martedì – Giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30
Modalità di erogazione	☒ telefono ☒ sportello/infopoint ☒ online ☒ e-mail/PEC ☐ skype ☐ altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	☒ e-mail ☒ compilazione modulo
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/orientamento-alla-scelta - https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-orientamento-e-tutorato

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	15 h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4 (telefono, sportello, web, e-mail)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	48 h
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	Tempo reale
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Sì/No	No (non previste spese)
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1/1
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	< 5
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	48 h

¹ Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

² Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

³ Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

⁴ Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

