

## Scheda di servizio al pubblico

|  |   |
|--|---|
| <b>Servizio</b>                        | Incontri destinati ai docenti delle scuole secondarie superiori   |
| <b>Descrizione sintetica</b>           | Il personale del Settore Orientamento e tutorato, in accordo con la Commissione di Orientamento d'Ateneo, organizza incontri, seminari e momenti di confronto rivolti ai docenti degli istituti superiori. L'obiettivo è quello di informare e formare gli studenti delle scuole superiori attraverso i loro stessi docenti.  |
| <b>Utenza</b>                          | <input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale<br><input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio<br><input type="checkbox"/> altro (specificare): |
| <b>Area</b>                            | Offerta Formativa e Diritto allo Studio   |
| <b>Responsabile o referente</b>        | <i>Giuseppe PACCHIAROTTI – Capo Settore</i><br><a href="https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/026112.pdf">https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/026112.pdf</a>  |
| <b>Contatti</b>                        | <i>Piazzale Aldo Moro, 5 – Roma (Palazzo Servizi Generali C029 – Scala A – Piano IV – Stanza 28)</i><br><i>Indirizzo mail: <a href="mailto:servizio.orientamento@uniroma1.it">servizio.orientamento@uniroma1.it</a> – PEC <a href="mailto:protocollosapienza@cert.uniroma1.it">protocollosapienza@cert.uniroma1.it</a></i><br><i>Telefono 06 4991 (2188) – (2302) – (2129)</i>  |
| <b>Apertura al pubblico</b>            | <i>Lunedì – Mercoledì – Venerdì   dalle ore 8.30 alle ore 12.00</i><br><i>Martedì – Giovedì   dalle ore 14.30 alle ore 16.30</i>  |
| <b>Modalità di erogazione</b>          | <input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype<br><input type="checkbox"/> altro (specificare):  |
| <b>Modalità per presentare reclamo</b> | <input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo  |
| <b>Link utili</b>                      | <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/orientamento-alla-scelta">https://www.uniroma1.it/it/pagina/orientamento-alla-scelta</a> - <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-orientamento-e-tutorato">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-orientamento-e-tutorato</a>   |



## Standard di qualità

| Dimensioni                 | Sottodimensioni            | Descrizione indicatore  | Formula indicatore  | Valore programmato                      |
|----------------------------|----------------------------|---|---|---|
| Accessibilità <sup>1</sup> | 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<br>(telefono, sportello, web, e-mail) |
| Tempestività <sup>2</sup>  | Tempestività               | Erogazione della prestazione                                  | Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio                                  | 48 h                                    |
| Trasparenza <sup>3</sup>   | 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<br>(non previste spese)              |
| Efficacia <sup>4</sup>     | 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                                    |

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

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.