

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Iniziative di tutorato
Descrizione sintetica	Il personale del Settore Orientamento e tutorato, in accordo con la Commissione di Tutorato d'Ateneo istituita nel 2018, coordina e fornisce supporto a tutte le iniziative di tutorato realizzate dalle Facoltà. Tali attività sono volte a ridurre il tasso di abbandono universitario particolarmente rilevante nei primi anni universitari, identificare strumenti utili all'intercezione precoce degli studenti in ritardo e aiutare gli studenti a completare il percorso universitario nei tempi previsti.
Utenza	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> 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 (Palazzo Servizi Generali C029 – Scala A – Piano IV – Stanza 28) 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	<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 <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> 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
Accessibilità ¹	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)
Tempestività ²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	48 h
Trasparenza ³	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)
Efficacia ⁴	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.