

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Settore Prove di accesso e OFA
Descrizione sintetica	-Emanazione bandi -Attività collegate all'espletamento delle prove di accesso -Gestione OFA
Utenza	x famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Servizi agli studenti - ARSS
Responsabile o referente	Capo Settore: Roberta Inturri Pagina trasparenza dove è pubblicato il cv: https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula
Contatti	Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreterie), scala A al IV piano protocollosapienza@cert.uniroma1.it settoreprovediaccesso@uniroma1.it
Apertura al pubblico	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 12:00 Martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:30
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> telefono x sportello/infopoint x online x e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	x e-mail ofa@uniroma1.it <input type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	Pagine sito web: https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-prove-di-accesso-e-ofa;



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	14h 30min su 36h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2 canali web; e-mail;
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello	0 min.
			Tempo medio di risposta a una richiesta pervenuta via e-mail	30 min.
			Numero di pratiche evase nel tempo previsto/totale pratiche evase	100%
			Elaborazione e pubblicazione (cartacea e su web) dei bandi per l'accesso ai corsi di studio	90 gg
			Adempimenti atti alla predisposizione dello svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio	120 gg
			Redazione e trasmissione a tutto il personale di vigilanza (Presidenti di Commissione d'aula, Responsabile di Vigilanza, Vigilanti) delle	30 gg

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).

			istruzioni per lo svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio	
			Gestione graduatorie e relativi subentri	120 gg
			Individuazione ofisti per Facoltà	10 gg
			Gestione OFA	12 mesi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 g
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Non sono previste spese a carico dell'utenza
		Traduzione in lingua inglese	Numero di informazioni disponibili sul web in lingua inglese/totale informazioni	60%
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	2/6
	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	1 g

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.