

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>Eventi di orientamento</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Il personale del Settore Orientamento e tutorato si occupa dell'organizzazione e partecipazione ad eventi di orientamento a favore degli studenti e docenti delle Scuole Secondarie Superiori. Tali eventi vengono svolti in Sapienza e presso strutture esterne (Scuole Superiori, Fiere e altre sedi). In queste iniziative vengono fornite informazioni sull'offerta formativa di Sapienza, sulle modalità di accesso ai corsi di studio e sui servizi offerti dall'Ateneo. Tali tipologie di eventi rappresentano le principali manifestazioni di orientamento universitario a livello nazionale per partecipazione studentesca e hanno l'obiettivo di orientare gli studenti nella difficile scelta universitaria.
<b>Utenza</b>	<input checked="" type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Offerta Formativa e Diritto allo Studio
<b>Responsabile o referente</b>	Giuseppe PACCHIAROTTI – Capo Settore <a href="https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/026112.pdf">https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/026112.pdf</a>
<b>Contatti</b>	Piazzale Aldo Moro, 5 – Roma (Palazzo Servizi Generali C029 – Scala A – Piano IV – Stanza 28) 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> Telefono 06 4991 (2188) – (2302) – (2129)
<b>Apertura al pubblico</b>	Lunedì – Mercoledì – Venerdì   dalle ore 8.30 alle ore 12.00 Martedì – Giovedì   dalle ore 14.30 alle ore 16.30
<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 <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo



## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	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)
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	48 h
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	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	Si/No	No (non previste spese)
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1/1

<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.

	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