



SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Settore Prove di accesso e ofa
Descrizione sintetica	-Emanazione bandi -Attività collegate all'espletamento delle prove di accesso -Gestione ofa
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <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"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	ARSS
Responsabile o referente <i>(indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)</i>	Paola Bacocco
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	indirizzo P. le Aldo Moro 5 CU - Palazzina Medicina legale, piano terzo indirizzo mail/PEC settoreprovediaccesso@uniroma1.it ; ofa@uniroma1.it ; vigilanzaconcorsi@uniroma1.it ; telefono 22996,22160,22644,22173,22352 social network



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle 8:30 alle 12:00 Martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:30
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<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 <i>(specificare)</i>
Modalità per presentare reclamo	x e-mail ofa@uniroma1.it ; settoreprovediaccesso@uniroma1.it ;
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-prove-di-accesso-e-ofa https://www.uniroma1.it/it/pagina/obblighi-formativi-aggiuntivi-ofa

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	14h e 30 minuti 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; email
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 giorni



			Adempimenti atti alla predisposizione dello svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio	90 giorni
			Redazione e trasmissione a tutto il personale di vigilanza (Presidenti di Commissione d'aula, Responsabile di Vigilanza, Vigilanti) delle istruzioni per lo svolgimento delle prove concorsuali di accesso ai corsi di studio	15 giorni
			Gestione graduatorie e relativi subentri	120 giorni
			Individuazione ofisti per facoltà	10 giorni
			Gestione ofa	12 mesi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 giorno



		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
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<5

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



		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	1 giorno
--	--	---------------------	--	----------