

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Segreterie amministrative studenti
Descrizione sintetica	Servizi per la gestione delle carriere degli studenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale
Utenza	<p>x famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea x studenti internazionali</p> <p><input type="checkbox"/> docenti internazionali x laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p>
Area	Servizi agli studenti - ARSS
Responsabile o referente	<p>Capo Settore</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Architettura: Antonio Bizzotti; 2. Economia: Riccardo Leoni; 3. Farmacia e Medicina: Gianluigi Polcaro; 4. Giurisprudenza: Cinzia Mosca; 5. Ingegneria civile e industriale: Nicola Michele Crisci; 6. Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica: Graziella Censi; 7. Lettere e Filosofia: Anna Fraioli; 8. Medicina e Odontoiatria: Elisa Di Carlo; 9. Medicina e Psicologia: Giulia Mascia; 10. Professioni sanitarie: Daniela Boccanelli; 11. Scienze matematiche, fisiche e naturali: Antonella Iacobucci; 12. Scienze politiche, Sociologia e Comunicazione: Rosa Mazzilli; 13. Polo pontino - Latina: Donato Grande

<p>Contatti</p>	<p>Sportello fisico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Architettura: Via E. Gianturco 2, Piano terra; 2. Economia: Via del Castro Laurenziano, 9; 3. Farmacia e Medicina: Piazzale Aldo Moro 5, Edificio di Medicina legale CU023, Piano 3; 4. Giurisprudenza: Piazzale Aldo Moro 5, Edificio di Medicina legale CU023, Piano 3; 5. Ingegneria civile e industriale: Piazzale Aldo Moro 5, Palazzo dei Servizi generali CU029 Scala C - Accesso dal ballatoio esterno; 6. Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica: Piazzale Aldo Moro 5, Palazzo dei Servizi generali CU029, Scala B Piano 2; 7. Lettere e Filosofia: Piazzale Aldo Moro 5, Palazzo dei Servizi generali, CU029 Scala C - Accesso dal ballatoio esterno; 8. Medicina e Odontoiatria: Piazzale Aldo Moro 5, Edificio di Medicina legale CU023, Piano 3; 9. Medicina e Psicologia: via dei Sardi, 71; 10. Professioni sanitarie: Piazzale Aldo Moro 5, Edificio di Medicina legale CU023, Scala A, Piano 3; 11. Scienze matematiche, fisiche e naturali: Piazzale Aldo Moro 5, Edificio di Medicina legale CU023, Piano 3; 12. Scienze politiche, Sociologia e Comunicazione: Piazzale Aldo Moro, 5 Palazzo Servizi generali CU029, Scala C, piano terra; 13. Polo pontino - Latina: Viale XXIV maggio, 7. <p>E-mail e videochiamata</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Architettura: segrstudenti.architettura@uniroma1.it – Skype segreteria.architettura; 2. Economia: segrstudenti.economia@uniroma1.it – Skype segreteria studenti.economia; 3. Farmacia e Medicina: segrstudenti.farmacia@uniroma1.it - Skype segreteria.farmacia; 4. Giurisprudenza: segrstudenti.giurisprudenza@uniroma1.it – Skype: segr.giurisprudenza; 5. Ingegneria civile e industriale: segrstudenti.ingegneria@uniroma1.it – Skype segrstudenti-ici; 6. Ingegneria dell'informazione, informatica e statistica: segrstudenti.i3s@uniroma1.it – Skype segreteria studenti-i3s;

	<p>7. Lettere e Filosofia: segrstudenti.filesuso@uniroma1.it – Skype segreterialettereefilosofia;</p> <p>8. Medicina e Odontoiatria: segrstudenti.medicina@uniroma1.it – Skype segrstudenti.medicina;</p> <p>9. Medicina e Psicologia: segrstudenti.psicologia@uniroma1.it – Meet https://meet.google.com/;</p> <p>10. Professioni sanitarie: segrstudenti.professionisanitarie@uniroma1.it - Skype segreteria_professionisanitarie;</p> <p>11. Scienze matematiche, fisiche e naturali: segrstudenti.mmffnn@uniroma1.it Skype per le Aree Matematica, Fisica e Chimica: segreteria.scienzemmffnn.1 Skype per tutte le altre Aree: segreteria.scienzemmffnn.2;</p> <p>12. Scienze politiche, Sociologia e Comunicazione: segrstudenti.scienzepolitiche@uniroma1.it, segrstudenti.sociologia@uniroma1.it, segrstudenti.comunicazione@uniroma1.it - Skype segreteriapsc;</p> <p>13. Polo pontino: segrstudenti.pololatina@uniroma1.it – Skype segreteriastudentipolodilatina</p> <p>Pec (per tutte le segreterie) protocollosapienza.cert@uniroma1.it</p>
Apertura al pubblico	<p>Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 12:00 Martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:30</p>
Modalità di erogazione	<p><input type="checkbox"/> telefono x sportello/infopoint x online x e-mail/PEC x videochiamata Skype/ Meet</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare): servizio di trouble ticketing</p>
Modalità per presentare reclamo	<p><input type="checkbox"/> e-mail x compilazione modulo - https://www.uniroma1.it/it/pagina/modulistica-studenti</p>
Link utili	<p>https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreterie-studenti</p>

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	14.30h su 36h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	5 canali: sportello; web; e-mail; videochiamata, trouble ticketing
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello	Fino a 15 minuti
			Tempo medio di risposta a una richiesta pervenuta via e-mail	2 giorni lavorativi
			Tempo dedicato alle risposte via mail o videochiamata o via trouble ticketing in un giorno lavorativo	Almeno il 70%
			Esame finale (Tempo di registrazione nel sistema degli esiti dell'esame finale dalla ricezione del verbale)	1 giorno lavorativo
			Disponibilità della certificazione dell'esame finale dopo l'avvenuta registrazione	Immediata
			Passaggi in uscita – tempi di invio fascicolo alla segreteria del corso di destinazione, trascorsi i 7 giorni previsti per il ripensamento	1 giorno lavorativo
			Passaggi in entrata - Tempi di invio carriera alla facoltà	1 giorno lavorativo
			Contemporanea iscrizione	Fino a 7 gg lavorativi
			Abbreviazione di corso	20 gg a partire dalla data della delibera di Facoltà



			Congelamento della carriera	15 gg lavorativi
			Interruzione della carriera	10 gg lavorativi
			Esami ex art.6	10 gg lavorativi
			Passaggi in entrata - Tempi di caricamento in carriera della delibera di passaggio ricevuta dalla facoltà (per ottenere la delibera sono necessari almeno 30 giorni)	max 2 gg lavorativi
			Trasferimenti in entrata/abbreviazioni di corso - Tempi di invio richiesta di trasferimento alla facoltà, a partire dall'arrivo del fascicolo dall'università di provenienza e dall'avvenuto pagamento del contributo previsto per il trasferimento	15 giorni lavorativi, considerati i tempi per la codifica degli esami
			Trasferimenti in entrata/abbreviazioni di corso - Tempi di verifica della carriera a seguito della delibera di trasferimento ricevuta dalla facoltà (per ottenere la delibera sono necessari almeno 30 giorni)	1 g lavorativo
			Trasferimenti in uscita - Tempi intercorrenti tra presentazione della domanda, inserimento degli esami sostenuti in carriera e protocollo della trasmissione del fascicolo all'Università di destinazione (al netto dei tempi per l'eventuale codifica dei corsi di studio di destinazione e dei tempi di chiusura, da parte dei docenti, di eventuali verbali ancora aperti)	Fino a 7 gg lavorativi
			Cambi ordinamento – invio alla facoltà	1 g lavorativo



			Cambi ordinamento – modifica carriera a fronte della delibera di facoltà (per ottenere la delibera sono necessari almeno 30 giorni)	1 g lavorativo
			Rilascio certificati (Tempo emissione)	A vista (sia da sportello che via mail)
			Rinuncia agli studi (tramite trouble ticketing)	1 g lavorativo
			Procedure attivate a mezzo raccomandata/pec	7 gg lavorativi più i tempi previsti per ciascuna procedura
			Numero di pratiche evase nel tempo previsto/totale pratiche evase	90% (il restante 10% riguarda pratiche particolari che necessitano di tempi aggiuntivi)
			Riconoscimento dell'identità ai fini del rilascio della Card studente	A vista, a sportello o via Skype
			Carriera alias - invio della documentazione alla Commissione	1 g lavorativo
			Carriera alias - attivazione della carriera a seguito di parere favorevole della Commissione	1 g lavorativo
			Agevolazione studente meritevole - verifica dei requisiti	Fino a 3 gg lavorativi
			Istanza in deroga al Regolamento per la frequenza dei corsi di laurea e laurea magistrale	Fino a 10 gg lavorativi, in base alla richiesta
Trasparenza³	Publicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 g lavorativo



		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Si
		Traduzione in lingua inglese	Numero di informazioni disponibili sul web in lingua inglese/totale informazioni	90%
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	28/28
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<10
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	3 gg lavorativi

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.