

2015

Standard di qualità

per il miglioramento dei servizi

Edizione 2 – Marzo 2015



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DELLA
Tuscia



Introduzione

In conformità con le disposizioni in materia di *performance* del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 e coerentemente con le Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della CiVIT, l'Università degli Studi della Tuscia ha proseguito nella definizione degli *standard* di qualità dei servizi erogati. Il processo di individuazione degli *standard* è stato collocato nell'ambito del ciclo di gestione della *performance*, condividendo il medesimo fine del miglioramento continuo della qualità dei servizi pubblici.

La qualità effettiva dei servizi erogati è valutabile rispetto a differenti dimensioni che assumono un peso diverso secondo la tipologia di pubblica amministrazione. Nel caso in questione, si è ritenuto opportuno valutare la qualità concentrando l'attenzione sulle seguenti dimensioni:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti i soggetti potenzialmente interessati;
- **tempestività**, intesa come misura del tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione dello stesso;
- **trasparenza**, intesa come misura della semplicità per i soggetti interessati di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio richiesto;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio o della prestazione di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'Amministrazione, anche in funzione delle attese dell'utenza.

La presente edizione, elaborata sulla base delle declaratorie di competenze definite a seguito della riorganizzazione dell'Amministrazione centrale (marzo 2014), individua i servizi rivolti a 4 tipologie di utenza, distinguendo le schede per colore: studenti e futuri studenti (colore rosso), laureati (colore arancio), personale (interno all'Ateneo – colore verde), esterni (imprese, società, istituti scolastici e cittadini – colore blu). Complessivamente sono stati definiti n. 64 standard, di cui 6 riguardano più tipologie di utenza.

Nell'elenco sono indicati i servizi pubblici offerti, ripartiti per tipologia di utenza, l'ufficio preposto e il relativo recapito e-mail.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Elenco

UTENZA: STUDENTI (e futuri studenti)			
	TIPOLOGIA SERVIZIO	UFFICIO	RECAPITO
1)	IMMATRICOLAZIONE	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
2)	TRASFERIMENTO DA ALTRO ATENEEO	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
3)	TRASFERIMENTO AD ALTRO ATENEEO	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
4)	PASSAGGIO AD ALTRO CORSO DI LAUREA	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
5)	DOMANDA DI LAUREA	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
6)	DUPLICAZIONE LIBRETTI	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
7)	RINUNCIA AGLI STUDI	SEGRETERIA STUDENTI	segreteriaunica@unitus.it
8)	ORIENTAMENTO IN ENTRATA PRESSO LE SCUOLE	OFFERTA FORMATIVA E SEGRETERIA STUDENTI	rocchimr@unitus.it
9)	ORIENTAMENTO IN ENTRATA PRESSO L'ATENEEO	OFFERTA FORMATIVA E SEGRETERIA STUDENTI	rocchimr@unitus.it
10)	ACCORDO FINANZIARIO CON STUDENTI ASSEGNATARI DI BORSA ERASMUS+ (PER STUDIO E TIROCINIO)	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it
11)	ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE AL PROGRAMMA ERASMUS+	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it
12)	ATTESTATO DI EFFETTIVO SVOLGIMENTO DEL TIROCINIO CURRICULARE ERASMUS	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it
13)	CERTIFICAZIONE ESAMI SOSTENUTI E PERIODO DI SOGGIORNO AGLI STUDENTI ERASMUS+ IN ENTRATA	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it

14)	GRADUATORIA STUDENTI ASSEGNATARI DI BORSA DI MOBILITÀ ERASMUS+ (PER STUDIO E TIROCINIO)	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it
15)	STUDENTI CON DISABILITA' - SUPPORTO ALLA DIDATTICA ATTRAVERSO PART-TIME STUDENTESCO	SERVIZI SOCIALI	infodisabili@unitus.it
16)	STUDENTI CON DISABILITA' – MESSA A DISPOSIZIONE DI SUPPORTI SPECIFICI	SERVIZI SOCIALI	infodisabili@unitus.it
17)	STUDENTI CON DISABILITA' - SERVIZI INDIVIDUALI SPECIALISTICI ATTRAVERSO FORNITORI ESTERNI	SERVIZI SOCIALI	infodisabili@unitus.it
18)	COUNSELING PSICOLOGICO	SERVIZI SOCIALI	counseling@unitus.it
19)	DIFESA DEGLI STUDENTI	SERVIZI SOCIALI	difensorestudenti@unitus.it
20)	INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	URP E AFFARI ISTITUZIONALI	urp@unitus.it
21)	INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA EDILE E IMPIANTISTICA	SERVIZIO TECNICO, PATRIMONIO E CONTRATTI SERVIZIO TECNICO, IMPIANTI E SERVIZI	vittori@unitus.it ragons@unitus.it
22)	ASSISTENZA TECNICA FRUIZIONE ATTIVITÀ DI E-LEARNING	SISTEMI PER LA GESTIONE E L'ANALISI DEI DATI	fsassara@unitus.it
23)	ASSISTENZA UTILIZZO PROCEDURE INFORMATICHE STUDENTI	SISTEMI DI ELABORAZIONE DATI	marcant@unitus.it
24)	SERVIZIO RETI E TRASMISSIONE DATI	RETI E WIRELESS	mec@unitus.it
25)	SERVIZI WEB E POSTA ELETTRONICA	SERVIZI INFORMATICI DI COMUNICAZIONE	luc@unitus.it

UTENZA: LAUREATI			
	TIPOLOGIA SERVIZIO	UFFICIO	RECAPITO
26)	ISCRIZIONE A CORSI DI DOTTORATO	OFFERTA FORMATIVA E SEGRETERIA STUDENTI	capuani@unitus.it
27)	SUPPORTO PER ORIENTAMENTO IN USCITA	RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE	pgatta@unitus.it
28)	INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO	RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE	pgatta@unitus.it
29)	ATTIVAZIONE CONVENZIONI PER TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO	RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE	unitusjob@unitus.it
30)	ISCRIZIONI ABILITAZIONE (TFA E ESAMI DI STATO)	ABILITAZIONI E MASTER	tfa@unitus.it r.capoccioni@unitus.it
31)	DOMANDA ESAME FINALE (TFA E ESAMI DI STATO)	ABILITAZIONI E MASTER	tfa@unitus.it r.capoccioni@unitus.it
32)	INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	URP E AFFARI ISTITUZIONALI	urp@unitus.it

UTENZA: PERSONALE (dell'Ateneo)			
	TIPOLOGIA SERVIZIO	UFFICIO	RECAPITO
33)	SUPPORTO PER IL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	RICERCA E RAPPORTI CON LE IMPRESE	pgatta@unitus.it
34)	GRADUATORIA PERSONALE DOCENTE ASSEGNATARIO DI BORSA DI MOBILITÀ ERASMUS+ PER ATTIVITÀ DIDATTICA	MOBILITÀ E COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	erasmus@unitus.it
35)	AUTORIZZAZIONE SVOLGIMENTO ATTIVITÀ OCCASIONALI PERSONALE T.A.	PERSONALE DIRIGENTE E TA	faxareapers@unitus.it
36)	PERMESSI PERSONALE T.A.	PERSONALE DIRIGENTE E TA	faxareapers@unitus.it
37)	AUTORIZZAZIONE SVOLGIMENTO ATTIVITÀ OCCASIONALI PERSONALE DOCENTE	PERSONALE DOCENTE	sparis@unitus.it
38)	CONCESSIONE ANNO SABBATICO	PERSONALE DOCENTE	sparis@unitus.it
39)	STIPENDI	TRATTAMENTI ECONOMICI AL PERSONALE	saleppichi@unitus.it
40)	VARIAZIONI STIPENDIALI	TRATTAMENTI ECONOMICI AL PERSONALE	saleppichi@unitus.it
41)	STIPENDI C.E.L. (Collaboratori ed esperti linguistici)	COMPENSI E MISSIONI	e.landi@unitus.it
42)	VARIAZIONI STIPENDIALI C.E.L. (Collaboratori ed esperti linguistici)	COMPENSI E MISSIONI	e.landi@unitus.it
43)	ADEMPIMENTI PER LIQUIDAZIONE PENSIONE	PENSIONI	ilaria@unitus.it
44)	INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	URP E AFFARI ISTITUZIONALI	urp@unitus.it
45)	RECUPERO CREDITI	AVVOCATURA, UPD E ANTICORRUZIONE	avvocatura@unitus.it
46)	SEGNALAZIONE ILLECITO	AVVOCATURA, UPD E ANTICORRUZIONE	anticorruzione@unitus.it
47)	GESTIONE SERVIZIO BUONI PASTO	CONTRATTI ED ECONOMATO	fclarioni@unitus.it

48)	SERVIZIO TESSERE DI RICONOSCIMENTO	CONTRATTI ED ECONOMATO	fclarioni@unitus.it
49)	INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA EDILE E IMPIANTISTICA	SERVIZIO TECNICO, PATRIMONIO E CONTRATTI SERVIZIO TECNICO, IMPIANTI E SERVIZI	vittori@unitus.it ragons@unitus.it
50)	SORVEGLIANZA SANITARIA DEI LAVORATORI ESPOSTI A RISCHIO	SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	spp@unitus.it
51)	CONSULENZA E INTERVENTI DI BILANCIO PER CENTRI DI SPESA	BILANCIO	pezzato@unitus.it
52)	VALIDAZIONE ORDINATIVI INFORMATICI CENTRI DI SPESA	BILANCIO	pezzato@unitus.it
53)	ASSISTENZA E SUPPORTO CONTABILE AI CENTRI DI SPESA	CONTABILITA'	pceccarelli@unitus.it
54)	ASSISTENZA E SUPPORTO AI CENTRI DI SPESA	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	pceccarelli@unitus.it
55)	PROPOSTA DI BUDGET CENTRI DI SPESA	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO	pceccarelli@unitus.it
56)	MONITORAGGIO E REPORTING DATI STATISTICI	SISTEMI PER LA GESTIONE E L'ANALISI DEI DATI	fsassara@unitus.it
57)	ASSISTENZA ATTIVITÀ DI E-LEARNING	SISTEMI PER LA GESTIONE E L'ANALISI DEI DATI	fsassara@unitus.it
58)	ASSISTENZA UTILIZZO PROCEDURE INFORMATICHE DOCENTI	SISTEMI DI ELABORAZIONE DATI	marcant@unitus.it
59)	SERVIZIO RETI E TRASMISSIONE DATI	RETI E WIRELESS	mec@unitus.it
60)	SERVIZI WEB E POSTA ELETTRONICA	SERVIZI INFORMATICI DI COMUNICAZIONE	luc@unitus.it

UTENZA: ESTERNI (imprese, enti, società, istituti scolastici, privati cittadini)			
	TIPOLOGIA SERVIZIO	UFFICIO	RECAPITO
61)	INFORMAZIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	URP E AFFARI ISTITUZIONALI	urp@unitus.it
62)	AFFIDAMENTO INCARICO (D.Lgs. 165/2001)	PERSONALE DIRIGENTE E TA	faxareapers@unitus.it
63)	CONTRATTO DI LAVORO PERSONALE DOCENTE	PERSONALE DOCENTE	sparis@unitus.it
64)	RAPPORTO SU TEST DI INGRESSO	OFFERTA FORMATIVA E SEGRETERIA STUDENTI	rocchimr@unitus.it
65)	LOCAZIONE- COMODATO	RAPPORTI CON GLI ENTI	dmarchetti@unitus.it
66)	ACCETTAZIONE LASCITI E DONAZIONI	RAPPORTI CON GLI ENTI	dmarchetti@unitus.it
67)	CONSORZI, CENTRI, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI	RAPPORTI CON GLI ENTI	dmarchetti@unitus.it
68)	CONVENZIONI QUADRO	RAPPORTI CON GLI ENTI	dmarchetti@unitus.it
69)	PUBBLICAZIONE INFORMAZIONI RELATIVE A GARE PER LAVORI, FORNITURE E SERVIZI	CONTRATTI ED ECONOMATO	vittori@unitus.it
70)	RILASCIO CERTIFICATO ESECUZIONE LAVORI	SERVIZIO TECNICO, PATRIMONIO E CONTRATTI SERVIZIO TECNICO, IMPIANTI E SERVIZI	vittori@unitus.it ragons@unitus.it