

MANAGEMENT DIDATTICO – FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE

SERVIZIO INFORMAZIONI

Principali caratteristiche del Servizio informativo

Lo studente può richiedere informazioni relativamente a:

- offerta formativa (piani di studio, insegnamenti attivati, programmi, docenti)
- stage (modalità di svolgimento, documentazione, enti disponibili, n. ore di tirocinio, tutor universitario, n. cfu attribuiti)
- orientamento in ingresso (informazioni relative ai corsi di laurea, all'organizzazione didattica, ad eventuali sbocchi occupazionali, etc...)
- trasferimenti in entrata o passaggi ad altro corso/ordinamento (prevalutazione carriera pregressa)
- orientamento in itinere (piani di studio, insegnamenti attivati, programmi, docenti, chiarimenti relativi a delibere del Cdf)
- orientamento studenti Erasmus
- assegnazione titolo tesi, documentazione e tempistica relativa
- informazioni sui servizi offerti dall'Ateneo
- informazioni relative a borsa di studio, tasse e contributi
- informazioni relative al post lauream (Master, Dottorato di ricerca, Scuola di Specializzazione)

Il servizio si propone anche come punto di ascolto per segnalazioni e suggerimenti.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato attraverso il contatto diretto con il manager didattico, nei giorni ed orari di ricevimento pubblicati sul sito di Ateneo, tramite il telefono/fax o per posta elettronica.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

- Studenti potenziali immatricolati/ iscritti
- Studenti iscritti
- Studenti laureati
- Studenti Erasmus

Organo a cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

- Magnifico Rettore

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------|---------------------------|---|--|---------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso all'ufficio | Numero giornate lavorative settimanali con apertura assicurata all'utente/ Numero totale di giornate lavorative settimanali | 40% |
| | Accessibilità multicanale | Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email | Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email/Numero totale delle richieste ricevute tramite telefono, fax, posta, email | 100% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di informazione e l'erogazione della prestazione | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (2 giorni lavorativi)/Numero totale di richieste ricevute | 100% |
| | | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di valutazione preventiva di carriera e l'erogazione della prestazione | Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 giorni lavorativi)/Numero totale di richieste di valutazione preventiva di carriera ricevute | 100% |

| DIMENSIONI | SOTTODIMENSIONI | DESCRIZIONE INDICATORE | FORMULA INDICATORE | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------|------------------------|--|---|---------------------------|
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| | Tempistica di risposta | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web | 5 giorni |
| Efficacia | Conformità | Regolarità della prestazione erogata | Numero dei reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale richieste evase | 2% |
| | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale richieste evase | 2% |
| | Compiutezza | Esaustività della prestazione erogata | Numero reclami relativi alla esaustività del servizio erogato / Numero totale richieste evase | 2% |