



ALLEGATO 2

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI E POST LAUREAM

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
<b>Diritto allo Studio</b>	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti ad attività connesse ai servizi resi dall'Università	3 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Erogazione dei fondi per iniziative culturali ed integrazione didattica	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti	Erogazione di contributi a favore di laureandi	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Erogazione di sussidi a favore di studenti che si trovino in particolari condizioni di bisogno	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
<b>Tasse</b>	Studenti	Verifica posizione individuale e relativa regolarizzazione	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Riduzioni	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Esoneri	<=15 giorni dalla presentazione dell'istanza	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
	Studenti	Gestione tasse ed esoneri relativi a studenti beneficiari e idonei di borse di studio	Fino a 6 mesi dalla pubblicazione delle graduatorie definitive dell'ADSU	Responsabile Settore Contributi studenteschi e borse di studio
<b>Orientamento in ingresso</b>	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori	Colloquio individuale di orientamento	Immediato	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori	Rilascio informazioni e front-office	Immediato	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti delle Scuole Superiori/Aspiranti matricole	Organizzazione giornate di orientamento in Ateneo (Open Days)	Primo trimestre di ogni anno solare	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti delle Scuole Superiori	Giornate di orientamento presso le Scuole Superiori	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti / Aspiranti matricole/Studenti delle Scuole Superiori	Distribuzione materiale divulgativo	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
<b>Tutorato</b>	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti senior al tutorato didattico e di recupero	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement



<b>Disabilità</b>	Studenti	Assistenza studenti disabili	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti	Assistenza studenti dislessici	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Studenti	Forme di collaborazione degli studenti senior all'affiancamento degli studenti con disabilità	2 mesi dalla scadenza del bando	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
<b>Job Placement</b>	Laureandi/Laureati	Informazione	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Orientamento	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Tirocini e stage	<= 15 giorni lavorativi	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Laureandi/Laureati	Incontri sulle competenze trasversali	<= 20 giorni dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese	Informazione	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese	Analisi dei fabbisogni professionali	<= 5 giorni lavorativi dalla richiesta	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese	Tirocini post-lauream	<= 15 giorni lavorativi	Responsabile Settore Cittadinanza studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese	Incrocio domanda/offerta	Immediata	Responsabile Settore Cittadinanza Studentesca, orientamento e placement
	Aziende/Imprese	Organizzazione di giornate di orientamento in uscita (Career Days)	<= 20 giorni dalla richiesta dell'Azienda	Responsabile Settore Cittadinanza Studentesca, orientamento e placement
<b>Scuole di Specializzazione</b>	Studenti Specializzandi	Immatricolazione ed iscrizione alle Scuole di Specializzazione	<=3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Immatricolazione Tirocini Formativi Attivi	<= 3 giorni lavorativi	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Trasferimenti in uscita per le Scuole di Specializzazione	1 mese dalla richiesta	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Trasferimenti in arrivo per le Scuole di Specializzazione	1 mese dalla richiesta	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Rilascio certificazioni e attestazioni per TFA	Immediato	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Rilascio diploma finale di Scuola di Specializzazione	2 mesi dalla richiesta	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
<b>Gestione Medici in formazione specialistica</b>	Studenti Specializzandi	Predisposizione e sottoscrizione dei contratti di formazione Specialistica	5 mesi dall'iscrizione/immatricolazione	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti Specializzandi	Rilascio altre informazioni	Immediato	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA



	Studenti Specializzandi	Sospensione per maternità o malattia	<=1 giorno dalla richiesta	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
	Studenti specializzandi	Riattivazione del contratto a seguito di sospensione per maternità o malattia	<=1 giorno dalla richiesta	Responsabile Segreteria Scuole di specializzazione e TFA
<b>Master</b>	Studenti Laureati	Immatricolazione Master	Immediata perché automatizzata	Responsabile Ufficio Master, ECM e Formazione continua
	Studenti Laureati	Gestione carriera degli iscritti ai Master	Immediata perché automatizzata	Responsabile Ufficio Master, ECM e Formazione continua
	Studenti Laureati	Rilascio certificati	1 giorno dalla richiesta	Responsabile Ufficio Master, ECM e Formazione continua
	Studenti Laureati	Rilascio diploma Master	2 mesi dalla richiesta	Responsabile Ufficio Master, ECM e Formazione continua



ALLEGATO 1

STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA SERVIZI AGLI STUDENTI E POST LAUREAM

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione Indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	Praticità nel raggiungere le sedi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
	Accessibilità fisica	Assenza di barriere architettoniche	Numero di uffici con servizi erogati allo sportello / Numero di uffici senza barriere architettoniche	75%
Tempestività	Tempistiche nell'erogazione del servizio	Puntualità nella risposta	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Comunicazioni agli utenti	Prontezza nelle comunicazioni relative ad eventuali modifica o sospensioni del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso al servizio	Celerità nell'accesso al servizio	Tempo medio di attesa per accedere al servizio	15 min
Trasparenza	Informazioni inerenti i servizi offerti	Disponibilità dei servizi richiesti dagli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Chiarezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	Completezza delle informazioni	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Accesso alle informazioni on line	Agevolezza nel reperire informazioni relative al servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Efficacia	Comprensione dell'utente	Celerità nel reperimento delle informazioni inerenti al responsabile del servizio	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Comprensione dell'utente	Facilità nell' identificazione del responsabile del servizio e dei reclami	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
	Affidabilità	Presenza di informazioni relative ai tempi per l'erogazione dei servizi	Esistenza nel sito istituzionale di un'apposita sezione relativa ai servizi e ai tempi di erogazione	100%
Continuità	Accessibilità fisica	Continuità nell'erogazione del servizio	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello / Numero totale di giornate lavorative (da calendario)	90%
	Conformità	Adeguatezza degli orari degli uffici	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 75% delle risposte positive
Elasticità	Conformità	Identificazione con le esigenze dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Adeguatezza	Capacità degli uffici ad adeguarsi al variare delle richieste di servizi	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Flessibilità	Pertinenza nell'erogazione del servizio	Attinenza del servizio reso rispetto alle richieste degli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Prontezza	Capacità degli uffici a risolvere criticità sopravvenute	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Equità	Parità di trattamento	Attitudine degli uffici ad offrire il medesimo trattamento a tutti gli utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 90% delle risposte positive
	Parità di trattamento	Capacità degli uffici ad adeguarsi alle diverse tipologie di utenti	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
Efficienza	Economicità	Capacità di erogazione del servizio ottimizzando le risorse	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Competenza e professionalità	Adeguatezza delle opportune conoscenze rispetto al servizio reso	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 60% delle risposte positive
Empatia	Personalizzazione del servizio	Capacità dell'ufficio di adattarsi ai bisogni dell'utente	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 70% delle risposte positive
	Cortesìa	Attitudine dell'ufficio a relazionarsi con l'utente con affabilità e gentilezza	Livello raggiunto attraverso indagini customer satisfaction	Almeno il 80% delle risposte positive