



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

Carta dei servizi: **Area uffici didattica**



La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università dell'Aquila si impegna a fornire ai/alle propri/proprie stakeholder, informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi.

La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università dell'Aquila ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi:

ACCESSIBILITA': Per accessibilità si intende l'indicazione le modalità di accesso al servizio

TRASPARENZA: Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

TEMPESTIVITA': Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

EFFICACIA: Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli/le stakeholders

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli/delle utenti stessi.

INDICE DEI SERVIZI:

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI
AREA SCIENZE UMANE Pag. 1**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA
SCIENTIFICA Pag. 2**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA
MEDICA Pag. 3**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA
ECONOMIA Pag. 4**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA
INGEGNERIA Pag. 5**

**GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI
AREA SCIENZE UMANE**

Utenti – Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione, abbreviazioni di corso, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria studenti Area scienze umane
Responsabile o referente	Monica MICHETTI 0862432258
Contatti	sestusu@strutture.univaq.it; Panone Luciana 0862432261 Rosone Katia 0862432240 Sartori Mariagrazia 0862432264 Vespa Luciano 0862432235
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, PEC, ticket su https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1721 ; https://www.univaq.it/section.php?id=34 ;

Indicatore servizio – Gestione carriere

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, ticket su https://help.univaq.it/ , PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si

GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA SCIENTIFICA

Utenti – Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (congelamento, interruzione, rinuncia, ricognizione abbreviazioni di corso, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria studenti Area Scientifica
Responsabile o referente	LUIGI VERINI 0862 432081
Contatti	sestusci@strutture.univaq.it ; Cesta Annunziata 0862433792 Corsi Lidia 0862432102 Di Giacomo Simonetta 0862432259 Di Marzio Anna Maria 0862433793 Fazi Miriana 0862 433223 Gavita Alberto 0862434076 Petricca Norma 0862433816 Stagni Luca 0862433795 Tinari Massimo 0862433811
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, PEC, ticket su https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1724 ; https://www.univaq.it/section.php?id=34 ;

Indicatore servizio – Gestione carriere

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, PEC, ticket su https://help.univaq.it/ PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si

GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA MEDICA

Utenti – Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (sospensione, interruzione, rinuncia, ricognizione, abbreviazioni di corso, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria studenti Area Medica
Responsabile o referente	GIUSEPPINA MOLINARA 0862 433522
contatti	sestubio@strutture.univaq.it Carnicelli Fabrizio 0862 433614 Ciuffini Barbara 0862 433672 Di Pietro Armando 0862 433607 Germanò Rita 0862 433675 Gioia Mariannina 0862 433360 Gueti Lucia 0862 433815 Morico Massimo 0862 433791 Nardicchia Ezio 0862 433676 Santella Anna 0862 433608
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, PEC, ticket su https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1725 ; https://www.univaq.it/section.php?id=34 ;

Indicatore servizio – Gestione carriere

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, PEC, ticket su https://help.univaq.it/ PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si

GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA ECONOMIA

Utenti – Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande (sospensione, interruzione, rinuncia, ricognizione, abbreviazioni di corso, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria studenti Area Economia
Responsabile o referente	DONATELLA BOVE 0862 434815
Contatti	sesten@strutture.univaq.it ; Di Donato Claudia 0862434814 Di Marco Carlo 0862434816 Micarelli Alessandro 0862 434800 Serpieri Maurizio 0862434811
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, PEC, ticket su https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1723 ; https://www.univaq.it/section.php?id=34 ;

Indicatore servizio – Gestione carriere

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, PEC, ticket su https://help.univaq.it/ PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si

GESTIONE AMMINISTRATIVA CARRIERA UNIVERSITARIA SEGRETERIA STUDENTI AREA INGEGNERIA

Utenti – Futuro/a Studente/ssa e Famiglie, Laureato/a

Descrizione del servizio	Gestione adempimenti amministrativi relativi a: immatricolazioni e iscrizioni (corsi di studio, singoli insegnamenti), passaggi e trasferimenti in entrata e in uscita, domande(sospensione, interruzione, rinuncia, ricognizione, abbreviazioni di corso, laurea), rilascio certificati e pergamene
Struttura organizzativa	Segreteria studenti Area INGEGNERIA
Responsabile o referente	ANGRILLI CINZIA 0862 434082
Contatti	sestuin@strutture.univaq.it ; Bucci Rosaria Aquilina 0862432742 Cardinali Patrizia 0862434405 Mastropietro Roberta 0862434071 Scimia Pier Giorgio 0862 433110
Modalità per presentare reclamo	PEC (protocollo@pec.univaq.it)
Modalità di erogazione	Sportello, PEC, ticket su https://help.univaq.it/
Link utili	https://www.univaq.it/section.php?id=1722 ; https://www.univaq.it/section.php?id=34 ;

Indicatore servizio – Gestione carriere

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valori
Accessibilità	Modalità di contatto multicanale	Numero	3 (presenza, PEC, ticket su https://help.univaq.it/ PEC)
Accessibilità	Possibilità di ricevimento su appuntamento	Si/No	Si
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	Si/No	Si
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	Giorni lavorativi	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%
Efficacia	Feedback degli utenti	Si/No	Si