



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

REV. N.2 del 26 02 2010

Carta dei Servizi

Facoltà di Lettere Filosofia Segreterie Studenti

NUMERO VERDE DELL'ATENEO

800904084

PREMESSA

*Nel dibattito in corso sulle modalità con le quali l'Università debba rispondere ai bisogni di formazione superiore nella società della conoscenza, emerge sempre più chiaramente l'importanza, o addirittura la necessità, che l'Università adotti criteri di valutazione della qualità nel governo delle sue linee di valore (didattica, ricerca e servizi tecnico-amministrativi). La valutazione dei Corsi di Studio universitari, condizione necessaria alla creazione di uno spazio europeo della formazione universitaria in regime di autonomia degli Atenei, comprende come elemento imprescindibile l'**erogazione efficace ed efficiente di servizi di supporto alla didattica**: in tale contesto, le risorse dei servizi di front line, quali le Segreterie, necessitano di una gestione che non solo sia adeguata alle richieste degli stakeholders, in primo luogo i Corsi di Studio, ma che ne ottimizzi l'allocazione. La Segreteria è la struttura organizzativa che si occupa dell'erogazione di servizi di supporto alla didattica, svolgendo anche un'attività di rilevazione e monitoraggio di esigenze. Il ruolo strategico svolto dalla Segreteria e la necessità di mantenere nel tempo standard qualitativi*

adeguati, ha portato l'organizzazione a dotarsi di un sistema di gestione per la qualità: i servizi sono erogati in conformità allo standard di qualità internazionale ISO9001:2008, proponendosi come "luogo" di sperimentazione di un modello di qualità applicato in un ambito universitario. Questa Carta dei servizi è la dichiarazione degli impegni che la Segreteria intende assumersi, proseguendo quel dialogo con i propri "portatori di interesse" che costituisce la condizione necessaria al miglioramento continuo dei propri servizi.
Il Capo Settore

1. L'ORGANIZZAZIONE DELLA SEGRETERIA

L'organizzazione della Segreteria, così come riportato nel Manuale della Qualità, si è dotata del seguente organigramma:

- . • Il Dirigente della Quarta Area, con responsabilità strategiche e di indirizzo nei confronti dei servizi erogati;
- . • Un Capo Settore, con responsabilità sempre inerenti le strategie;
- . • Il Capo Servizio, con responsabilità di gestione della segreteria stessa;
- . • Un Responsabile Gestione Qualità, con responsabilità relative alla gestione del sistema qualità, rispetto degli standard, gestione dei reclami e misura di soddisfazione dei clienti;
- . • Un Front Line per l'erogazione diretta dei servizi agli studenti;
- . • Un Back Office per la gestione della Segreteria e relativi servizi;
- . • Un ente di Rapporto con l'Ateneo.

1.1 LA SEDE E GLI ORARI DELLA SEGRETERIA

Gli uffici e gli sportelli della Segreteria sono ubicati in:

Via D'Azeglio 85.

La segreteria è raggiungibile tramite autobus n° 3 – 4 - 5, fermata di P.le S. Croce.

La segreteria svolge, per il pubblico, i seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì: 9.00 – 12.00;

Giovedì dalle 9.00 – 13.00.

Per informazioni telefoniche contattare i numeri +39-0521/032318/032319/032320/032321/032323

Fax: +39-0521/032322

E-mail: segrlett@unipr.it

1. 2. I SERVIZI EROGATI DALLA SEGRETERIA

2. 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Segreteria Studenti gestisce la carriera dello studente in generale, erogando servizi di:

Prima Immatricolazione
Esame di Laurea
Passaggi (entrata e uscita)
Trasferimenti (entrata)
Trasferimenti (uscita)
Piano di studi
Corso singolo
Rilascio certificati
Decadenza
Rinuncia

UGUAGLIANZA

La realizzazione dei servizi DELLA SEGRETERIA si fonda sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti/portatori di interesse (studenti e docenti). Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta in base a: sesso, razza, lingua, religione od opinione politica. La Segreteria si impegna, in termini di mezzi e personale, a prestare particolare attenzione ai portatori di handicap

o appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

LA SEGRETERIA si impegna ad erogare servizi in modo trasparente ed imparziale.

CONTINUITÀ

LA SEGRETERIA garantisce servizi con continuità rispetto agli standard di qualità definiti. Nel caso in cui si manifestino disservizi, LA SEGRETERIA si impegna, seguendo opportuno processo, al ripristino tempestivo della conformità.

PARTECIPAZIONE

LA SEGRETERIA offre agli utenti la possibilità di partecipare alle scelte strategiche dell'organizzazione attraverso opportuna rappresentanza nei Consigli di Facoltà e di Corso di Laurea, costituito da docenti e da un rappresentante degli studenti con pari libertà d'espressione. Gli utenti hanno la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi inoltrando reclami, proponendo azioni di miglioramento, offrendo suggerimenti costruttivi. LA SEGRETERIA si impegna a rispondere agli utenti (non anonimi), acquisendo periodicamente dati sulla loro soddisfazione, tramite questionario presente agli sportelli.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

LA SEGRETERIA persegue il miglioramento continuo dei servizi e dei propri obiettivi organizzativi attraverso un Sistema di gestione per la qualità ISO9001:2008, supportato da una Politica per la qualità con obiettivi ed indicatori, processi documentati e da un Manuale della qualità.

4. DIRITTO DI INFORMAZIONE

LA SEGRETERIA comunica agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi, nonché gli standard di qualità, attraverso:

la **Carta dei servizi scaricabile dal sito della Facoltà (www.unipr.it , sezione Facoltà di Lettere e Filosofia);**
la **bacheca di comunicazione esterna nell'atrio della Segreteria.**

Ogni utente ha inoltre la possibilità di verificare l'esito di eventuali reclami o suggerimenti inoltrati tramite rapporto diretto con il Responsabile della Qualità, reperibile al numero di telefono 0521.032318 e all'indirizzo segrlett@unipr.it LA SEGRETERIA partecipa ad iniziative pubbliche promosse direttamente dall'Università degli Studi di Parma o dalla Facoltà: Salone di Orientamento (annuale), ecc.

5. ADOZIONE DI STANDARD

Il sistema qualità DELLA SEGRETERIA si compone di una Politica per la Qualità. La politica è supportata da standard (indicatori misurabili) per il miglioramento dei servizi erogati, correlati a parametri della legge 7/8/90 n° 241 "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi". Di seguito si riportano gli standard garantiti per i procedimenti/processi.

PROCESSO	INDICATORE	VALORE	T. MAX
PRIMA IMMATRICOLAZIONE	TEMPO IMMATRICOLAZIONE	<=45 GG	- 45 GG ACQUISIZIONE DOMANDA - 60 GG PER SOGETTI ESTERI
ESAME DI LAUREA	TEMPI RILASCIO DIPLOMA LAUREA	<=10 MESI	18 MESI CONSEGUIMENTO

			DEL TITOLO
PASSAGGI (ENTRATA E USCITA)	TEMPI DI PASSAGGIO	<=30 GG ACQUISIZIONE DELIBERE (ENTRATA: POSSIBILE MONITORAGGIO TEMPI DI DELIBERA CDL)	60 GG ACQUISIZIONE DELIBERE
TRASFERIMENTI (ENTRATA)	TEMPI DI TRASFERIMENTO	<=45 GG STAMPA ATTO AMMINISTRATIVO (DELIBERA CDL CON CONVALIDE ESAMI E FREQUENZE)	-90 GG DA ACQUISIZIONE DATI ALTRI ATENEI -45 GG DELIBERAZIONI CDL
TRASFERIMENTI (USCITA)	TEMPI DI TRASFERIMENTO	<=30 GG PER EMISSIONE FOGLIO DI CONGEDO (MONITORAGGIO DELLE TEMPISTICHE NECESSARIE PER LE FIRME SUL FOGLIO DI CONGEDO)	30 GG
PIANO DI STUDI	TEMPI APPROVAZIONE	<=45 GG (MONITORAGGIO TEMPISTICHE DI APPROVAZIONE PS DA PARTE DEL CDL)	45 GG ACQUISIZIONE DELLA DELIBERAZIONE DEL CDL
CORSO SINGOLO	TEMPO ISCRIZIONE	<=15 GG	30 GG
RILASCIO CERTIFICATI	TEMPO EMISSIONE CERTIFICATO	IMMEDIATO (O MAX 5 GG SE INVIATO PER POSTA)	15 GG
DECADENZA	TEMPI DI GESTIONE	<=15 GG AD AVVENUTO ACCERTAMENTO	60 GG
RINUNCIA	TEMPI DI GESTIONE	<=5 GG	

La soddisfazione degli studenti, relativa ai servizi erogati, è misurata continuamente tramite questionario presso gli sportelli.

5.1 GESTIONE RECLAMI

Gli eventuali reclami possono essere inoltrati in modo formale e non anonimo telefonando al numero **0521-032318** o scrivendo all'indirizzo segrelett@unipr.it, oppure presentandosi personalmente presso gli uffici della Segreteria, previo appuntamento con il responsabile qualità. Il Responsabile della Qualità valuta il reclamo riscontrato rispetto agli standard di qualità e di servizio dichiarati e provvede alla compilazione del **Modulo di non-conformità**, cercando di comprenderne i requisiti espressi, individuando le azioni correttive da intraprendere e concordando le modalità di comunicazione dell'estinzione della non-conformità. Sono garantiti 30 gg. per la risposta, dall'inoltro del reclamo stesso. Il Responsabile Qualità redige un resoconto complessivo dei reclami raccolti e lo presenta alla Dirigente di Area per il riesame periodico. Il reclamo costituisce comunque elemento di valutazione e di miglioramento dei servizi, tanto più efficace quanto fondato sulla partecipazione degli utenti.

6. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale si impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e si impegna al rispetto dei processi di supporto per il raggiungimento degli standard. Il personale di front-office è identificabile dall'appartenenza ad una precisa postazione. L'elenco del personale e relativi numeri di telefono ed e-mail, è reperibile nel sito web della Facoltà, sezione Segreteria.

7. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE

LA SEGRETERIA si impegna a misurare sistematicamente tramite appositi questionari conformi alle richieste ISO9001:2008 il livello di soddisfazione dell'utenza.

8. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi è adottata a partire da gennaio 2006.

Gli utenti saranno informati delle successive revisioni tramite le comunicazioni indicate nel § 4.

Il presente documento è classificato nella documentazione del Sistema di gestione per la qualità.