



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MACERATA
AREA SEGRETERIE STUDENTI

CARTA dei
SERVIZI
2009

PREMESSA



L'Area Segreterie Studenti è la struttura organizzativa dell'Università degli Studi di Macerata che si occupa dell'erogazione dei servizi amministrativi di supporto alla didattica, svolgendo al contempo anche un'attività di rilevazione e monitoraggio delle esigenze degli studenti e degli interessati in genere.

L'importante ruolo svolto e la necessità di mantenere nel tempo standard qualitativi adeguati ha portato l'Area Segreterie Studenti, nell'ambito del processo che ha interessato l'intero Ateneo, a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2008.

Questa Carta dei servizi è la dichiarazione degli impegni che l'Area Segreterie Studenti intende assumersi nei confronti dei propri "portatori di interesse" nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi.

*Il Responsabile dell'Area SS
Il Responsabile della Qualità*

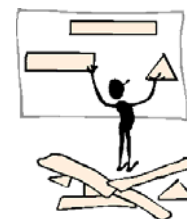


1. LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

L'Area Segreterie Studenti, con la propria attività, accompagna gli iscritti lungo l'intero arco della loro carriera universitaria, dall'immatricolazione all'esame finale con relativo rilascio del diploma, per tutti gli adempimenti amministrativi necessari.

Attraverso il proprio **sito web** continuamente aggiornato e raggiungibile all'indirizzo

www.unimc.it/ateneo/Strutture-Amministrative/segreterie-studenti
(WWW.UNIMC.IT – CANALI INFORMATIVI – SPORTELLO STUDENTI)



è possibile consultare il “**Regolamento immatricolazioni, iscrizioni, trasferimenti, tasse, esoneri, riduzioni**” ed ottenere informazioni circa l'**offerta didattica**, le **procedure di immatricolazione ed iscrizione** ai corsi di studio, la **carriera** universitaria, le **tasse**, i **contributi**, gli **esoneri**, il rilascio di **certificati** e l'**autocertificazione** e scaricare l'apposita **modulistica**. Gli **studenti stranieri** possono consultare la normativa che riguarda l'accesso all'Università italiana.

Alla voce contatti è inoltre possibile reperire tutte le informazioni relative all'**organizzazione**, alla **sede** e agli **orari di apertura** degli sportelli e del servizio informazioni telefoniche.

Attraverso il sito web gli studenti e i docenti possono inoltre accedere a numerosi **servizi on line**.

Gli studenti possono **immatricolarsi** o **pre-isciversi** ad un corso di studio, iscriversi a prove di ammissione ai corsi ad accesso programmato, controllare il **piano di studi** e il **libretto universitario**, **prenotarsi agli appelli** per sostenere esami, controllare la situazione di **tasse e contributi**, presentare domanda di **riduzione tasse**, aderire ad iniziative particolari loro rivolte, ecc. Il sito offre anche una serie di **tutorials** che illustrano passo passo le varie fasi delle procedure.

I docenti possono attualmente **gestire gli appelli** d'esame.

2. IL COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

L'Area Segreteria Studenti si impegna ad erogare servizi in modo trasparente ed imparziale, senza nessuna distinzione in base a sesso, razza, lingua, religione od opinione politica.

Il personale si impegna a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, nel rispetto dei processi stabiliti per il raggiungimento degli standard di qualità.

Il personale di *front-office* è identificabile dalla presenza presso una precisa postazione.

3. IL DIRITTO DI INFORMAZIONE

L'Area Segreteria Studenti comunica con gli utenti attraverso il proprio sito web, la posta elettronica e, negli orari stabiliti, direttamente allo sportello e tramite il servizio di informazioni telefoniche.

L'Area comunica inoltre agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi, nonché gli standard di qualità, attraverso la presente **Carta dei servizi** consultabile anche sul sito delle Segreterie Studenti (www.unimc.it – canali informativi – segreterie studenti).



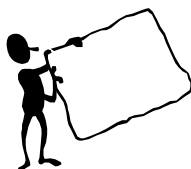
4. L'ADOZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ

L'Area Segreteria Studenti si impegna a garantire l'erogazione di servizi che rispettino gli standard di qualità prefissati. In caso di disservizi, l'Area Segreteria Studenti si impegna, seguendo opportuno processo, al ripristino tempestivo della conformità.

Dall'entrata in vigore della presente Carta dei Servizi, i servizi erogati verranno monitorati attraverso gli indicatori riportati nell'allegato 1 per essere in grado, a partire dalla fine dell'anno accademico 2008/2009, di segnalare il valore osservato per ciascun indicatore ed il suo confronto con l'obiettivo prefissato.

La misurazione della qualità dei servizi offerti dall'Area Segreteria Studenti viene articolata nelle seguenti dimensioni:

- Organizzazione
- Servizi offerti
- Informazioni
- Personale



Nell'**allegato 1** si riportano gli indicatori e gli standard garantiti per ciascuna delle precedenti dimensioni.

Inoltre, per completezza di informazione, nell'**allegato 2** è possibile consultare una serie di dati relativi ai processi gestiti dagli Uffici dell'Area.

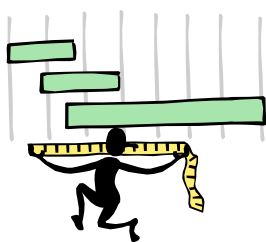
5. LA GESTIONE DEI RECLAMI

Gli utenti hanno la possibilità di partecipare allo sviluppo dei servizi inoltrando **reclami e proposte di miglioramento** a cui l'Area Segreterie Studenti si impegna a rispondere.

Gli studenti possono inoltrare **reclami o proposte di miglioramento** in modo formale e non anonimo, utilizzando l'apposito **modulo web** disponibile sull'home page del sito della Segreteria studenti o scaricando il **modulo cartaceo** (sempre disponibile nell' home page) e inviandolo per posta (via Piave 42 62100 Macerata) al Responsabile dell'Area Segreterie Studenti) o o presentandolo personalmente agli sportelli della Segreteria durante gli orari di apertura.



6. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE



L'Area Segreterie Studenti si impegna a misurare sistematicamente il livello di soddisfazione degli studenti tramite le apposite domande nel questionario *on line* per coloro che terminano gli studi, disponibile all'indirizzo http://valutazione.unimc.it/login_vela.php.

I risultati sono disponibili on-line nel sito web dell'Area Segreterie Studenti, oltre che del Nucleo di valutazione d'Ateneo, e servono come base per il miglioramento dei servizi stessi.

7. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi è adottata a partire dal mese di gennaio 2009.

Gli utenti saranno informati delle successive revisioni con appositi avvisi pubblicati sul sito web dell'Area Segreterie Studenti.

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

Rev. 0 del 18.12.2008

A cura del Responsabile dell'Area SS e del Responsabile della Qualità