

## Accesso ai servizi specifici per l'agevolazione della frequenza universitaria

**Responsabile del servizio:** Elisabetta Garuccio Norrito

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** L'Ufficio Studenti con disabilità eroga e coordina, in favore di tutti gli studenti che ne facciano richiesta, i servizi rivolti a consentire ed agevolare la frequenza universitaria, in riferimento alle specifiche esigenze di ognuno e in modo, per loro, completamente gratuito. I servizi specifici per la disabilità esternalizzati offerti sono: - Servizi alla persona: è effettuato da personale qualificato all'interno delle sedi dell'Ateneo per fornire l'assistenza per i pasti e per l'uso dei servizi igienici, oltre che l'aiuto per gli spostamenti. - Interpretariato della lingua dei segni italiana (LIS): effettuato da personale qualificato per lezioni, esami, ricevimento con i docenti e altre attività didattiche previste dal corso di studi. - Supporto alla comunicazione: Il Servizio di comunicazione facilitata si avvale, attraverso l'ausilio di operatori specializzati, del supporto CAA o W.O.C.E per la gestione del comportamento, per lo sviluppo di una comunicazione chiara, gradualmente articolata e complessa; assicura feedback e monitoraggio nella produzione scritta; incoraggia e contribuisce a strutturare scambi comunicativi della persona.

**Modalità di erogazione:** Lo studente in situazione di disabilità prende visione dei servizi specifici offerti; per fruirne deve effettuare una registrazione che prevede la presentazione di documentazione di identità e sanitaria, la fornitura del consenso per l'uso dei dati personali e sensibili, la accettazione delle modalità di utilizzo dei servizi. L'utente, terminata la registrazione, è abilitato a richiedere i servizi secondo le modalità di seguito descritte. --> Interpretariato LIS, Servizi alla persona, Supporto alla comunicazione: il servizio si attiva a seguito della richiesta dello studente interessato. La richiesta si effettua compilando e spedendo l'apposito modulo on-line disponibile sul sito web dell'ufficio. L'utente dovrà indicare l'attività didattica che intende seguire, il giorno e gli orari. Il servizio sarà pianificato dall'affidatario entro i tre giorni lavorativi antecedenti l'erogazione dello stesso, ne sarà data comunicazione all'utente mediante email.

**Stakeholder Interni:** Studenti

**Vincoli e riferimenti normativi:** Legge n. 104 del 1992; legge n. 17 del 1999.

**Referente in caso di reclamo:** URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Note:** L'Ufficio Studenti con disabilità eroga e coordina, in favore di tutti gli studenti che ne facciano richiesta, i servizi rivolti a consentire ed agevolare la frequenza universitaria, in riferimento alle specifiche esigenze di ognuno e in modo, per loro, completamente gratuito. I servizi di "assistenza alla persona", "interpretariato LIS", "supporto alla comunicazione" vengono affidati annualmente a enti/cooperative specializzate a seguito di una procedura negoziale.

### Elenco attività:

*Attività n° 1 - Orientamento e pubblicizzazione delle informazioni*

**Responsabile dell'attività:** Elisabetta Garuccio Norrito - Stefano Caponigro

**Unità organizzativa erogante:** Divisione politiche per gli studenti

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Stesso ufficio -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** ---

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Pubblicazione informazioni relative alla modalità di erogazione	[Trasparenza - Procedure di contratto]	<b>Categoria valore:</b> Numero <b>Descrizione indicatore:</b> numero di giorni necessari per la pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione dei servizi. <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 7 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 3 <b>Valore programmato:</b> 2

*Attività n° 2 - Registrazione dell'utente e relativa convalida*

**Responsabile dell'attività:** Elisabetta Garuccio Norrito - Stefano Caponigro

**Unità organizzativa erogante:** Divisione politiche per gli studenti

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Voce -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 7 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Attivazione dell'utenza	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di attesa per l'accesso al servizio: L'Ufficio attiva l'utenza dello studente con disabilità che, interessato ad un servizio, effettua la registrazione. L'Ufficio controlla la documentazione inviata dallo studente durante la fase di registrazione e, se nulla-osta, gli attiva l'utenza fornendogli la password che gli permetterà di accedere ai moduli web di richiesta dei servizi. Si assume come indicatore della qualità il tempo medio di attesa per l'attivazione dell'utenza. <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 7 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 3 <b>Valore programmato:</b> 2

*Attività n° 3 - Gestione delle richieste dei servizi specifici*

**Responsabile dell'attività:** Elisabetta Garuccio Norrito - Stefano Caponigro

**Unità organizzativa erogante:** Divisione politiche per gli studenti

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 3

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Telefono - Voce - Stesso ufficio -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 4 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Gestione delle richieste mediante procedura online	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	<b>Categoria valore:</b> Numero <b>Descrizione indicatore:</b> numero di servizi esternalizzati accessibili via web: attualmente è possibile gestire online l'intera procedura di richiesta dei servizi, mediante il software "wufoo". Tutti i tre servizi esternalizzati (servizi alla persona, interpretariato LIS, supporto alla comunicazione) possono essere richiesti via web. L'obiettivo è mantenere questo standard, eventualmente con software maggiormente dedicati. <b>Valore minimo:</b> 3 <b>Valore massimo:</b> 3 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 3 <b>Valore programmato:</b> 3
Erogazione dei servizi	[Efficacia - Compiutezza]	<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> percentuale delle prestazioni erogate rispetto alle prestazioni richieste. Nel 2015, 9 studenti hanno richiesto l'assistenza alla persona, 7 studenti l'interpretariato LIS, 5 studenti il supporto alla comunicazione. L'Ufficio ha erogato i servizi alla totalità degli studenti richiedenti impiegando il fondo costituito dal finanziamento MIUR (legge 17/99), cofinanziamento dell'Ateneo e di Laziodisu. L'obiettivo è mantenere l'accesso ai servizi per tutti gli studenti disabili richiedenti. <b>Valore minimo:</b> --- <b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 100 <b>Valore programmato:</b> 100