

Certificazioni in italiano e in inglese - Scienze della Formazione

Responsabile del servizio: D'Abruzzo Andrea

Principali caratteristiche del servizio erogato: i certificati vengono rilasciati a vista presso il F.O. della segreteria studenti nei limiti e secondo le modalità della normativa vigente in materia. I certificati possono essere scaricati on line dal diretto interessato. L'istanza avviene solo per specifiche esigenze (es. all'estero viene richiesta la firma autografa).

Modalità di erogazione: Il servizio viene erogato online attraverso il Portale dello Studente (<http://portalestudente.uniroma3.it/>), dove sono inoltre disponibili tutti i regolamenti e le informazioni utili al corretto svolgimento della procedura.

Stakeholder Interni: Studenti

Stakeholder esterni: Cittadini; Imprese privati / P.A.

Vincoli e riferimenti normativi: Legge 12 novembre 2011, n. 183, articolo 15 (legge di stabilità 2012) D.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico documentazione amministrativa) Direttiva del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione n. 14 del 22 dicembre 2011

Referente in caso di reclamo: area studenti

COINCIDENZA CON UN PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: SÌ

Responsabile unico del procedimento: D'Abruzzo Andrea

Descrizione Orari e modalità di accesso: Front Office, sito in Via Ostiense 175, nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; II semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30. L'assistenza è offerta anche tramite un servizio di sportello "virtuale" accessibile con Skype all'indirizzo segreteriaerm3, aperto il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 13.30; un servizio di ticketing accessibile dal link <http://portalestudente.uniroma3.it/index.php?p=contatti>; il telefono al n. 06.57332100, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12, con servizio di segreteria telefonica negli orari non serviti o quando gli operatori sono occupati; un servizio di risponditore automatico al n. 06.57332100 sempre attivo.

Accesso al procedimento: Lo stato del procedimento è visibile per gli interessati nell'area riservata agli studenti del Portale dello Studente, accessibile tramite l'account ottenuto all'atto della registrazione al Portale, propedeutica allo svolgimento di tutte le procedure; le informazioni sono erogate attraverso il Front Office, sito in Via Ostiense 175, aperto nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; II semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30; attraverso un servizio di sportello "virtuale" accessibile tramite Skype all'indirizzo segreteriaerm3, aperto il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 13.30; un servizio di ticketing accessibile dal link <http://portalestudente.uniroma3.it/index.php?p=contatti>; il telefono al n. 06.57332100, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12, con servizio di segreteria telefonica negli orari non serviti o quando gli operatori sono occupati; un servizio di risponditore automatico al n. 06.57332100 sempre attivo.

Termine e relativa decorrenza:

a vista presso il F.O.

20 giorni dall'istanza dell'interessato per il rilascio di certificati in inglese a studenti laureati in corso di laurea ante riforma

Potere sostitutivo: È esercitato dal Dirigente referente per l'Area Studenti. Il provvedimento è implicito.

Strumenti di tutela: ---

Link servizio online: <http://portalestudente.uniroma3.it/>

Modalità per l'effettuazione dei pagamenti: I certificati richiedono l'apposizione di marca da bollo del valore vigente (attualmente 16 euro), fatta eccezione per i certificati rilasciati agli studenti in mobilità Erasmus su disposizione del MIUR

Indagini di customer satisfaction: ---

Sistemi informativi utilizzabili per la tracciabilità dell'iter procedurale: ESSE3

VALUTAZIONE DEI RISCHI

Valutazione della probabilità: 1,7

Valutazione dell'impatto: 1,5

Valutazione complessiva: 1,6

VALUTAZIONE DEI REATI

Reati probabili: Art. 314 (Peculato) - Art. 316-ter (Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato) - Art. 317 (Concussione) - Art. 319 (Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio) - Art. 478 (Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in copie autentiche di atti pubblici o privati e in attestati del contenuto di atti) - Art. 476 (Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici) - Art. 479 (Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici) - Art. 477 (Falsità materiale commessa da pubblico ufficiale in certificati o autorizzazioni amministrative) - Art. 480 (Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in certificati o in autorizzazioni amministrative)

Quali azioni configurano il reato: Rilascio indebito di certificazioni a non aventi diritto; alterazione documenti

Azioni suggerite per mitigare il rischio: Azioni suggerite per mitigare il rischio: L'utilizzazione di strumenti informatici idonei a garantire la piena tracciabilità di ogni operazione, già pienamente introdotta; normativa vigente sul procedimento amministrativo.

Elenco attività:

Attività n° 1 - gestione richieste di certificazione

Responsabile dell'attività: D'Abruzzo Andrea

Unità organizzativa erogante: Ufficio segreteria scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

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

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ticket

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore

richiesta certificato	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo ore Descrizione indicatore: tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; Valore minimo: 1 Valore massimo: 2 Valore attualmente rilevato: 1 Valore programmato: 1
-----------------------	----------------	--

Attività n° 2 - predisposizione certificazione per l'estero

Responsabile dell'attività: D'Abruzzo Andrea

Unità organizzativa erogante: Ufficio segreteria scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ticket

Tempo Medio previsto per l'attività: 20 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
redazione e controllo del documento	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: -tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; Valore minimo: 10 Valore massimo: 20 Valore attualmente rilevato: 20 Valore programmato: 10

Attività n° 3 - diploma supplement e titoli finali

Responsabile dell'attività: D'Abruzzo Andrea

Unità organizzativa erogante: Ufficio segreteria scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

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

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ticket

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
rilascio certificazioni	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo ore Descrizione indicatore: tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; -numero di pratiche evase nel tempo previsto/totale pratiche evase; -tempo medio di erogazione del servizio e discostamento rispetto al tempo programmato; Valore minimo: 1 Valore massimo: 2 Valore attualmente rilevato: 1 Valore programmato: 1