



POLITECNICO DI BARI
Settore Segreterie Studenti

Bari,

70126 BARI – Via Amendola 126/B
Tel. 080-5962553– Fax 080-5962560

RELAZIONE OBIETTIVI ANNO 2013 - SETTORE SEGRETERIE STUDENTI

Per l'anno 2013 il Responsabile del settore Segreterie Studenti ha operato in funzione del raggiungimento dei seguenti obiettivi così come previsto dal Piano della Performance del Politecnico di Bari per il periodo 2011-2013:

Periodo 01.01.2013 – 30.06.2013

In conformità a quanto concordato con la dirigente dott.ssa Ada Pizzi per il periodo sopra riportato si è proceduto ad effettuare le seguenti attività:

- 1) **Implementazione del processo di iscrizione ai corsi di studio in termini di dematerializzazione e ingegnerizzazione dello stesso:** il processo di rinnovo delle iscrizioni è stato integralmente dematerializzato, eliminando in tale modo totalmente le code allo sportello, gli studenti, infatti hanno rinnovato la propria iscrizione esclusivamente tramite il pagamento del MAV e il conferimento telematico da parte dei CAF convenzionati del modello ISEEU nel sistema ESSE 3.
- 2) **Procedure CAF on line:** strettamente collegata a quanto riportato al punto 1 è pertanto la procedura di certificazione dei redditi ai fini del calcolo delle tasse e contributi studenteschi avvenuta per l'anno accademico 2012/13 esclusivamente per via telematica attraverso i centri di assistenza fiscale convenzionati. Si è a tal fine proceduto a pubblicare un avviso pubblico al quale hanno positivamente risposto i seguenti Centri di Assistenza Fiscale con i quali la direzione ha provveduto a redigere le apposite convenzioni poi stipulate dal Politecnico: CAAF Sicurezza Fiscale srl, CAF USPPIDAP srl, CAF Unsic srl, CAF UGL srl, CAF Labor srl, CAF CNA srl. La procedura ha subito dato ottimi risultati grazie anche al costante e puntuale monitoraggio compiuto dalla struttura ICT. La discreta diffusione dei caf sopra citati sul territorio ha fino ad ora permesso agli studenti di effettuare senza disagi la procedura. L'attenta scelta di limitare a un solo anno la convenzione consentirà, in ogni caso, di ampliare nel corso del 2013 la rosa di CAF convenzionati migliorando ulteriormente il servizio. Si sono avvalsi della procedura oltre novemila studenti.
- 3) **Elaborazione e stampa computerizzata delle pergamene di laurea:** è stato completato con successo l'iter che porterà alla produzione stampa delle pergamene di laurea all'interno del Politecnico. Nel corso del 2013 si è pertanto provveduto all'acquisto dell'apparecchiatura idonea per la stampa digitale (Xerox 550V_T) e alle successive prove finalizzate all'implementazione del servizio che consentirà al Politecnico un notevole risparmio economico e all'utenza di

usufruire della consegna delle pergamene di laurea in tempi notevolmente più brevi. Al momento sono in via di definizione gli ultimi accorgimenti tecnici che consentiranno a breve di procedere con la vera e propria produzione.

- 4) **Implementazione nel sito istituzionale della mappa dei servizi e aggiornamento della mappatura delle attività/funzioni/processi al fine di garantire la massima leggibilità dell'organizzazione:** Si è provveduto a fornire tempestivamente tutti i dati richiesti al fine di ottemperare a alle esigenze di cui al presente punto.
- 5) **Spending review: analisi delle spese sui consumabili e proposta di riduzione:** Si è provveduto a fornire tempestivamente al settore economato tutti i dati richiesti al fine di ottemperare a alle esigenze di cui al presente punto, concordando con lo stesso l'eventuale possibilità di produrre in house registri di laurea e verbali di esame, pratica che consentirebbe all'amministrazione un notevole risparmio economico.

Miglioramento attività Segreteria Studenti: periodo 01.07.2014 – 31.12.2014.

Si è proseguito nell'operazione di riduzione del carico di front-office della segreteria, sperimentando nuovi sistemi di turnazione del personale nell'ambito del servizio mail Segreteria Risponde, grazie alla disponibilità dei colleghi si è così raggiunto l'obiettivo di tagliare il periodo medio di risposta da 3 a 2 giorni, con grande soddisfazione dell'utenza, rendendo definitivamente automatiche determinate pratiche quale ad esempio l'esonero conseguimento titolo. Si è, inoltre, provveduto a gestire tutti i quesiti inerenti i concorsi di ammissione alle lauree triennali di Ingegneria gestendo un'ulteriore casella di posta dedicata (testammissione@poliba.it) con grande soddisfazione da parte dell'utenza.. Risultano inoltre ulteriormente ridotti i tempi di attesa dell'utenza per le verifiche carriera pre-laurea, nonostante il parallelo rilevante incremento del numero di laureati, l'ottimo lavoro svolto dai colleghi ha consentito in numerosi casi di risolvere tutte le problematiche in un'unica occasione. Si è poi provveduto a produrre le pergamene di laurea fino a settembre 2012 incluso e ad avviare la distribuzione di quelle prodotte l'anno precedente (periodo di riferimento 2009-2011) recuperando, nonostante le notevoli difficoltà logistiche, tutte le firme necessarie per la loro distribuzione, per la quale inoltre si è optato per introdurre un nuovo turno di distribuzione oltre quello oramai consolidato del lunedì pomeriggio. Nuove e più incisive direttive hanno inoltre ridotto drasticamente il numero di errori nella registrazione degli esami e gli statini con

un più efficace sistema di distribuzione tra gli incaricati e di verifica a monte dell'eventuale pertinenza degli stessi per studenti laureandi vengono oramai registrati entro 48 ore dal loro arrivo in segreteria anche nel periodo di massimo afflusso. Si è inoltre proseguito nell'attività di dematerializzazione delle pratiche studenti incrementando il numero di CAF convenzionati, passati da 6 a 39, venendo così incontro all'esigenza dell'utenza di avere una più capillare distribuzione sul territorio delle strutture convenzionate consentendo così a tutti gli studenti che rinnovano la propria iscrizione presso il Politecnico, di effettuare l'intera operazione da casa. Si rimarca in fine la grande disponibilità dimostrata da tutto il personale afferente al settore nel rendere all'utenza sia interna che esterna un servizio professionale ed efficace, nonostante le difficoltà generate dall'assenza per maternità/malattia per periodi medio-lunghi di alcuni colleghi.

Il Responsabile del Settore Segreterie Studenti

Dott. Dimitri Patella

