



Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Verifica Carichi Pendenti
Descrizione sintetica	Acquisizione presso gli Uffici Giudiziari della certificazione richiesta dall'utenza interna.
Utenza	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Affari Legali
Responsabile o referente	Serena Accettura https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-affari-penali
Contatti	Settore Affari Penali - piano terra Palazzo del Rettorato – stanza n. 7 (e n. 4) serena.accettura@uniroma1.it – serena.accettura@cert.uniroma1.it Telefono: 06.49910095 (20095)
Apertura al pubblico	Lu - me - ve: 10/12 ma – gio: 14.30/15.30
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input checked="" type="checkbox"/> altro (specificare): Sistema di web ticketing OTRS raggiungibile all'indirizzo http://tts.uniroma1.it che assegna un ticket ai vari Customers.
Modalità per presentare reclamo	<input type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/verifiche-carichi-pendenti

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	8 h / settimana
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3: Sistema di web ticketing OTRS, mail, telefono
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	30 gg
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 gg
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	No	NO (nessuna spesa a carico dell'utenza)
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	7/7
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	7 gg

¹ Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

² Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

³ Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

⁴ Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.