



Scheda di servizio al pubblico

Servizio	CIAO – Centro informazioni accoglienza orientamento
Descrizione sintetica	Servizio di informazione per gli studenti iscritti a tutti i corsi di studio e per le future matricole
Utenza	Famiglie; futuri studenti; studenti Corsi di Laurea; studenti post laurea; laureati
Area	Area Servizi agli studenti
Responsabile o referente	Caposettore: Eufemia Cipriano Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/strutture/92/
Contatti	Palazzo del rettorato, lato portico mail: ciao@uniroma1.it Skype: Sportello Ciao
Apertura al pubblico	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17.00
Modalità di erogazione	sportello/infopoint; online; e-mail
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/node/23942

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali: 36.5	36.5
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio: 3	4
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio: 1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web: 1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si	Si
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati: Non sono previsti moduli specifici per l'erogazione del servizio	Non sono previsti moduli specifici per l'erogazione del servizio
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare: nessuno	<3
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente: 1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo

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.