

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Segreteria studenti internazionali – Hello – Foreign Students
Descrizione sintetica	Controllo documenti e immatricolazione degli studenti Internazionali a Corsi di laurea, laurea magistrale, scuole di specializzazione e Corsi di Foundation Year
Utenza	<input type="checkbox"/> famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea x studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Servizi agli studenti - ARSS
Responsabile o referente	Paola Marroni Pagina trasparenza dove è pubblicato il cv: https://servizi.uniroma1.it/Curriculum
Contatti	<i>Indirizzo fisico:</i> Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali (Palazzo delle Segreterie), scala C al II piano <i>Indirizzo mail e PEC:</i> studentistranieri@uniroma1.it , protocollo.sapienza.cert@uniroma1.it, <i>Social network:</i> Facebook Hello
Apertura al pubblico	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:30 alle 12:00 Martedì e giovedì dalle 14:30 alle 16:00
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> telefono x sportello/infopoint x online x e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	x e-mail studentistranieri@uniroma1.it <input type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreteria-studenti-con-titolo-straniero ; https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreterie-studenti



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	16h su 36h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2 canali web; e-mail;
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo medio di attesa per l'accesso allo sportello	30 min.
			Tempo medio di risposta a una richiesta pervenuta via e-mail	2 gg lavorativi
			Abbreviazioni di corso – invio alle strutture didattiche della domanda di abbreviazione con elenco degli esami sostenuti	15 gg lavorativi
			Abbreviazioni di corso – Trasferimento del fascicolo dello studente alla segreteria amministrativa (a partire dal ricevimento della delibera delle strutture didattiche)	1 g lavorativo
			Rilascio certificati (Tempo emissione)	A vista (sia da sportello che via web)
			Rinuncia	A vista
			Procedure attivate a mezzo raccomandata/pec (tempi di ritiro documentazione presso l'ufficio Smistamento)	7 gg lavorativi più i tempi previsti per ciascuna procedura
	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	

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).

Trasparenza³		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	SI
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	24/24
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<15
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	15 gg lavorativi

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.