

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>Assistenza al pubblico (URP)</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	<p>Informazioni sull'organizzazione dell'università, sulla normativa di riferimento, sui responsabili e sullo stato dei procedimenti amministrativi.</p> <p>Gestione delle richieste di Verifica delle autocertificazioni da parte degli enti pubblici, gestori di pubblici servizi e privati autorizzati.</p>
<b>Utenza</b>	<p>x famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea x studente internazionale</p> <p>x docenti internazionali x laureati x personale docente x personale tecnico amministrativo x imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p>
<b>Area</b>	Area Supporto strategico e comunicazione
<b>Responsabile o referente</b>	<p>Daniela Vingiani</p> <p><a href="https://web.uniroma1.it/trasparenza/posizioni-organizzative">https://web.uniroma1.it/trasparenza/posizioni-organizzative</a></p>
<b>Contatti</b>	<p>Piazzale Aldo Moro, 5 Edificio Rettorato CU01</p> <p>Indirizzo mail/PEC: <a href="mailto:urp@uniroma1.it">urp@uniroma1.it</a></p> <p>Telefono 064969 0402-3-4-5</p>
<b>Apertura al pubblico</b>	lunedì – mercoledì – venerdì dalle 9.00 alle 12.00 martedì e giovedì dalle 14.30 alle 16.30
<b>Modalità di erogazione</b>	<p>x telefono x sportello/infopoint x online x e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	x e-mail x compilazione modulo
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-urp-rapporti-con-il-pubblico">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-urp-rapporti-con-il-pubblico</a>



## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	13 h settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	48 h per informazioni 30 gg per verifica autocertificazioni
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	3
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No (nessuna spesa a carico dell'utenza)
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	2/2
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<3
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	7 gg

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

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.