

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>SUPPORTO STUDENTI ERASMUS OUTGOING</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Procedure di accoglienza degli studenti outgoing nell'ambito del Programma Erasmus+
<b>Utenza</b>	famiglie futuri studenti X studenti Corsi di Laurea studenti post laurea studente internazionale docenti internazionali laureati personale docente personale tecnico amministrativo imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio altro (specificare):
<b>Area</b>	Area per l'Internazionalizzazione
<b>Responsabile o referente</b>	Tiziana De Matteis, caposettore Erasmus <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/erasmus-studenti-sapienza-studio">https://www.uniroma1.it/it/pagina/erasmus-studenti-sapienza-studio</a>
<b>Contatti</b>	<i>P.le Aldo Moro, 5, Palazzina Tumminelli CU007</i> <a href="mailto:tiziana.dematteis@uniroma1.it">tiziana.dematteis@uniroma1.it</a> <i>Tel 06-49690436</i>
<b>Apertura al pubblico</b>	<i>Lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 11.00</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	X telefono X sportello/infopoint X online X e-mail/PEC skype X altro (riunioni informative)



Modalità per presentare reclamo	X e-mail compilazione modulo indirizzo email: <a href="mailto:smout@uniroma1.it">smout@uniroma1.it</a>
Link utili	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/erasmus-studenti-sapienza-studio">https://www.uniroma1.it/it/pagina/erasmus-studenti-sapienza-studio</a>

## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità <sup>1</sup>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	6 h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	5
Tempestività <sup>2</sup>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	3 giorni
Trasparenza <sup>3</sup>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 giorno
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No (non sono previste spese)
Efficacia <sup>4</sup>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	9/9
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<5

<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.

		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<b>1 giorno</b>
--	--	---------------------	--	-----------------