

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	ACCOGLIENZA “VISITING PROFESSOR” INTERNAZIONALI
Descrizione sintetica	Procedure di accoglienza di professori visitatori ospitati in Sapienza nel quadro del relativo Bando annuale di finanziamento
Utenza	famiglie futuri studenti studenti Corsi di Laurea studenti post laurea studente internazionale X docenti internazionali laureati personale docente personale tecnico amministrativo imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio altro (specificare):
Area	Area per l'Internazionalizzazione
Responsabile o referente	Giuditta Carabella, caposettore Mobilità dei Ricercatori e Programmi Europei in ambito socio-culturale cv: https://servizi.uniroma1.it/curriculum/curricula
Contatti	<i>P.le Aldo Moro, 5</i> Giuditta.carabella@uniroma1.it <i>Tel 20416</i>
Apertura al pubblico	<i>Su appuntamento</i>
Modalità di erogazione	X telefono sportello/infopoint online X e-mail/PEC X skype X altro (front-office su appuntamento):
Modalità per presentare reclamo	X e-mail compilazione modulo indirizzo email: ricercainternazionale@uniroma1.it
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/bando-professori-visitatori



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	Su appuntamento
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	3 giorni
Trasparenza³	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	Sì/No	NA
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	6/6
	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	1 giorno

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.