

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	ATTESTAZIONI DI SERVIZIO RILASCIATE DAL SETTORE COLLABORAZIONI ESTERNE
Descrizione sintetica	Rilascio di un certificato attestante la titolarità dell'assegno di ricerca
Utenza	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio Altro: <input checked="" type="checkbox"/> assegnisti di ricerca che hanno svolto o stanno svolgendo assegni ai sensi dell'art. 22 Legge 240/2010 e ss.mm.ii. <input checked="" type="checkbox"/> assegnisti di ricerca che hanno svolto assegni ai sensi dell'art. 51 Legge 449/97
Area	Area Risorse Umane
Responsabile o referente	Dott.ssa Giuliana De Martino Rosaroll – Capo del Settore Collaborazioni Esterne https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula
Contatti	CITTÀ UNIVERSITARIA – PALAZZO SERVIZI GENERALI – III PIANO – SCALA A <i>Indirizzo mail/PEC</i> settorecollaborazioniesterne@uniroma1.it - protocollosapienza@cert.uniroma1.it <i>Telefono</i> 0649912216 (22216) – 0649912128 (22128) – 0649912186 (22186)
Apertura al pubblico	lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.00; martedì – giovedì dalle 14.30 alle 15.45
Modalità di erogazione	<input checked="" type="checkbox"/> sportello <input type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail / PEC
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo (con consegna a mano)
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-collaborazioni-esterne



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	8 h e 30' settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4 (sportello, telefono, e-mail, PEC)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	7 giorni lavorativi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 giorni lavorativi
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Non sono previste spese a carico dell'utenza
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1/1
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	< 5
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 giorni

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.