

Scheda di servizio al pubblico

| | |
|--|---|
| Servizio | Pagamento missioni |
| Descrizione sintetica | Gestione completa del ciclo missioni, comprese le anticipazioni delle spese di missione gravanti sui fondi Erasmus Socrates e di quelle spettanti ai componenti le Commissioni di Concorso nominati per le selezioni riservate al personale tecnico-amministrativo. |
| Utenza | famiglie futuri studenti studenti Corsi di Laurea studenti post laurea studente internazionale X docenti internazionali laureati X personale docente X personale tecnico amministrativo imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio altro (specificare): |
| Area | Area Contabilità, Finanza e Controllo di gestione (ARCOFIG) |
| Responsabile o referente | Capo Ufficio : <i>Fabio Ramiccia</i> Capo Settore Missioni, anticipazioni, e liquidazioni utenze: <i>Massimo Lucci</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale |
| Contatti | <i>Palazzo del Rettorato Il Piano Stanza 72b</i> <i>settoremmissioni.arcofig@uniroma1.it</i> <i>06 4991 0305</i> |
| Apertura al pubblico | <i>Giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16</i> |
| Modalità di erogazione | X telefono sportello/infopoint online X e-mail/PEC skype X altro (specificare):ricevimento presso il Settore |
| Modalità per presentare reclamo | e-mail X compilazione modulo |
| Link utili | https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-missioni-anticipazioni-e-liquidazioni-utenze |



Standard di qualità

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato |
|----------------------------------|----------------------------|---|---|-------------------------------------|
| Accessibilità¹ | Accessibilità fisica | Apertura al pubblico | Numero di h settimanali | 35 |
| | Accessibilità multicanale | Modalità alternative di accesso al servizio | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio | 3 |
| Tempestività² | Tempestività | Erogazione della prestazione | Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio | 7 giorni |
| Trasparenza³ | Pubblicazioni sul sito web | Aggiornamento informazioni | Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web | 2 giorni |
| | | Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza | Si/No | No (non sono previste spese) |
| 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 | minore di 2 |
| | | Risposta ai reclami | Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente | 2 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.