

## SCHEDA DI SERVIZIO AL PUBBLICO

### Servizio

Servizi erogati dal Settore Progetti, convenzioni e controlli:

- A. Gestione istanze sanzioni ISEE;
- B. Gestione fase istruttoria del recupero crediti sanzioni ISEE da trasmettere all'Area Legale;
- C. Gestione dei bandi di assegnazione dei premi per tesi inerenti la disabilità;
- D. Gestione dei bandi per servizi erogati agli studenti disabili;
- E. Stipula dei contratti di formazione specialistica per i medici iscritti alle scuole di specializzazione mediche (D.lgs. 368/99);
- F. Rilascio certificazione agli iscritti alle scuole di specializzazione mediche;
- G. Amministrazione dei fondi ministeriali assegnati alla formazione specialistica;
- H. Stipula di convenzioni con Enti pubblici e privati per il finanziamento di contratti aggiuntivi di formazione specialistica (D.lgs. 368/99);
- I. Stipula di convenzioni con Enti pubblici e privati per l'ampliamento della rete formativa delle scuole di specializzazione mediche (D.lgs. 368/99);
- J. Stipula di convenzioni con Enti pubblici e privati per l'ampliamento della rete formativa delle scuole di specializzazione non mediche (D.lgs. 502/92 e successive modificazioni);
- K. Pagamento dei componenti delle Commissioni per gli esami di Stato abilitanti (Professioni sanitarie);
- L. Amministrazione dei fondi Miur assegnati agli studenti disabili;
- M. Amministrazione dei fondi relativi ai progetti Piano Lauree Scientifiche e Piani di Orientamento e tutorato.

### Descrizione sintetica

- A. Accettazione e lavorazione delle istanze di rateizzazione e di annullamento e delle istanze di ricorso gerarchico relative alle sanzioni legate alle autocertificazioni ISEE;
- B. Gestione delle pratiche di recupero crediti delle sanzioni erogate agli studenti per le autocertificazioni ISEE non veritiere inserite sul sistema Infostud da inviare all'Area Affari Legali;
- C. Predisposizione e pubblicazione dei bandi per l'assegnazione dei premi per tesi di laurea e di dottorato di ricerca inerenti la disabilità: gestione del bando, nomina Commissione e pagamenti premi assegnati;
- D. Predisposizione e pubblicazione dei bandi per servizi erogati agli studenti disabili quali: buoni taxi e contributo monetario, interpreti Lis, tutorato e tutorato specializzato;
- E. Predisposizione e stipula dei contratti di formazione specialistica per i medici iscritti alle scuole di specializzazione mediche (D.lgs. 368/99);
- F. Rilascio di certificati relativi alle borse di studio e ai contratti di formazione specialistica per i medici specialisti o specializzandi iscritti alle scuole di specializzazione mediche;
- G. Gestione amministrativa contabile e rendicontazione dei fondi ministeriali relativi ai contratti di formazione specialistica;
- H. Predisposizione e stipula di convenzioni con Enti pubblici, Regioni e privati, ai sensi del D.Lgs 368/99, per il finanziamento e l'attivazione di ulteriori contratti di formazione specialistica in aggiunta a quelli assegnati con fondi ministeriali;
- I. Predisposizione e stipula di convenzioni con enti pubblici, Regioni e privati, ai sensi del D.Lgs 368/99, per l'ampliamento della rete formativa delle scuole di specializzazione mediche;
- J. Predisposizione e stipula di convenzioni con enti pubblici e privati per l'ampliamento della rete formativa delle scuole di specializzazione non mediche (D.lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni);
- K. Predisposizione del pagamento dei componenti delle Commissioni per gli esami di Stato abilitanti alle Professioni sanitarie ed inoltro della documentazione all'Ufficio Stipendi;
- L. Gestione amministrativa contabile e rendicontazione dei fondi Miur assegnati a favore degli studenti disabili o con handicap;
- M. Gestione amministrativa contabile dei fondi relativi ai progetti Piano Lauree Scientifiche e Piani di Orientamento e tutorato.

<b>Utenza</b>	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea (A,B,C,D,L,M) <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea (C,E,F,G,H,I,J) <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati (A,B,C) <input checked="" type="checkbox"/> personale docente (K) <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo (K) <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio (H,I,J, <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Offerta formativa e diritto allo studio
<b>Responsabile o referente</b>	<i>Capo Settore Caterina Costa</i> <a href="https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula">https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula</a>
<b>Contatti</b>	<i>Piazzale Aldo Moro, 5 - Roma, Palazzo dei servizi generali CU029, scala C secondo piano, stanza n.2</i> <i>Email: <a href="mailto:progetti_convenzioni@uniroma1.it">progetti_convenzioni@uniroma1.it</a> – P.E.C: <a href="mailto:protocollosapienza@cert.uniroma1.it">protocollosapienza@cert.uniroma1.it</a></i> <i>Telefono: 06.4991.2192; 06.4991.2685; 06.4991.2749; 06.4991.2968</i> <i>Social network: non presente</i>
<b>Apertura al pubblico</b>	<i>Lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30 – 12.00; Martedì e giovedì: 14.30 – 16.30</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail all'indirizzo <a href="mailto:progetti_convenzioni@uniroma1.it">progetti_convenzioni@uniroma1.it</a> <input type="checkbox"/> compilazione modulo
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-progetti-convenzioni-e-controlli">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-progetti-convenzioni-e-controlli</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/contratti-di-formazione-medici-specializzandi">https://www.uniroma1.it/it/pagina/contratti-di-formazione-medici-specializzandi</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/faq-medici-specializzandi">https://www.uniroma1.it/it/pagina/faq-medici-specializzandi</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/convenzioni-scuole-di-specializzazione">https://www.uniroma1.it/it/pagina/convenzioni-scuole-di-specializzazione</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	<i>14 h e 30 minuti</i>
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3: <i>Telefono (A,B,C,D,E,F,H,I,J)</i> <i>Web (A,C,D,E,H,I,J)</i> <i>Email/PEC (A,B,F,G,H,I,J,K,L,M)</i>
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<i>A 30 giorni</i> <i>B 30 giorni</i> <i>C 40 giorni (dipende dai lavori della Commissione esterna)</i>

<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).



				<i>D 40 giorni (dipende dai lavori della Commissione esterna) E 90 giorni F a vista G 30 giorni H 60 giorni I, J 15-30 giorni (in caso di approvazione del Senato Accademico) K 15 giorni L 30 giorni M 15 giorni</i>
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>Tempo reale</i>
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Sì/No	<i>Si</i>
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>8 (A 1, C 6, E 1, H 1, I 14, J 3)</i>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<i>&lt; 5</i>

<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.



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<i>30 giorni</i>
--	--	---------------------	--	------------------