

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>SUPPORTO STUDENTI ERASMUS OUTGOING</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Procedure di supporto agli studenti outgoing nell'ambito del Programma Erasmus+
<b>Utenza</b>	<input type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti X 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 type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Area Offerta formativa e Diritto allo studio
<b>Responsabile o referente</b>	Tiziana De Matteis, caposettore Mobilità Erasmus UE <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, Edificio di Ortopedia</i> <i>(CU016) terzo piano</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-venerdì su appuntamento/on line</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 checked="" type="checkbox"/> altro (riunioni informative)



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

<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>
--	--	---------------------	--	-----------------