

### **SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO**

<b>Servizio</b>	SETTORE HELLO – Segreteria studenti internazionali
<b>Descrizione sintetica</b>	<p>Il Settore si compone di uno sportello informativo HELLO e di una segreteria rivolta agli studenti internazionali.</p> <p>Lo sportello HELLO è un servizio di accoglienza e informazioni dedicato a tutti gli utenti internazionali interessati a studiare, svolgere ricerca o tirocini presso Sapienza o a visitare l'Ateneo. Lo sportello HELLO oltre ad indirizzare le richieste degli utenti verso gli uffici specifici, offre all'utenza internazionale un servizio di informazioni capillare e personalizzato sulle procedure di iscrizione ai corsi di studio di Sapienza e sui servizi dedicati agli studenti, utilizzando diversi canali di interazione, quali: front office, e-mail e Skype.</p> <p>La Segreteria studenti internazionali cura le attività relative alla valutazione dei titoli di studio conseguiti in un sistema di istruzione estero da studenti internazionali e nazionali ai fini dell'ammissione ai corsi di laurea e laurea magistrale di Sapienza; fornisce, altresì, informazioni sull'offerta formativa e sulle procedure di accesso ai corsi di studio. La segreteria cura tutte le attività connesse all'ammissione dei candidati internazionali richiedenti visto, inclusi gli studenti internazionali del progetto Marco Polo, attraverso la piattaforma ministeriale University, strumento finalizzato alle procedure di preiscrizione e richiesta di visto di studio. Conseguentemente, l'attività della segreteria prevede anche una faticosa corrispondenza con gli altri attori coinvolti nel flusso delle procedure di ingresso rivolte ai candidati internazionali, quali le rappresentanze consolari italiane all'estero, l'ufficio immigrazione e le questure.</p>



<b>Utenza</b>	futuri studenti internazionali e nazionali con un percorso di studio svolto in un sistema di istruzione estero, famiglie, studenti di corsi di Laurea, studenti post laurea, docenti internazionali, scuole e università estere, rappresentanze consolari italiane all'estero, ufficio immigrazione e questure
<b>Area</b>	Area Servizi agli Studenti
<b>Responsabile o referente</b> <i>(indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)</i>	Responsabile dello Sportello Hello: dott.ssa Alessia Penzavalli
<b>Contatti</b> <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	Indirizzo sportello HELLO: P. le Aldo Moro 5, Città universitaria. Palazzo del Rettorato - lato portico (Ed CU001), indirizzo mail: <a href="mailto:hello@uniroma1.it">hello@uniroma1.it</a> - telefono: 0649690261  Indirizzo Segreteria Studenti Internazionali: P. le Aldo Moro 5, Città Universitaria. Palazzina dei Servizi Generali (palazzo delle segreterie – Edificio CU029), scala C, Il piano. Indirizzo email: <a href="mailto:studentistranieri@uniroma1.it">studentistranieri@uniroma1.it</a> – telefono 0649912651 Pec: <a href="mailto:protocollosapienza@cert.uniroma1.it">protocollosapienza@cert.uniroma1.it</a>



<b>Apertura al pubblico</b> <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Segreteria studenti internazionali: lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-12.00 e martedì e giovedì 14.30-16.30 Sportello HELLO: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9.30 alle 17.00
<b>Modalità di erogazione</b> <i>(È possibile selezionare più caselle)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sportello al pubblico sia per la Segreteria studenti internazionali, sia per lo sportello HELLO</li><li>- <a href="#">servizio di ticketing online</a></li><li>- e-mail: <a href="mailto:studentistranieri@uniroma1.it">studentistranieri@uniroma1.it</a> , <a href="mailto:hello@uniroma1.it">hello@uniroma1.it</a></li><li>- Skype: settore.studentistranieri, Orari Skype: Lun/Mer/Ven dalle 9:30 alle 12:30, Mar/Giovedì dalle 14:30 alle 16:30</li></ul>
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail: <a href="mailto:studentistranieri@uniroma1.it">studentistranieri@uniroma1.it</a> , <a href="mailto:hello@uniroma1.it">hello@uniroma1.it</a>
<b>Link utili</b> <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreteria-studenti-con-titolo-internazionale">https://www.uniroma1.it/it/pagina/segreteria-studenti-con-titolo-internazionale</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/hello-welcome-office">https://www.uniroma1.it/it/pagina/hello-welcome-office</a>

**STANDARD DI QUALITA'**

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	Segreteria: 16,5 ore Hello: 37.5 ore
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	Segreteria e HELLO: 3 canali. email, Skype e servizio di ticketing online
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio al pubblico e via Skype: 30 minuti</li><li>- Servizio via email: dai 2 ai 7 giorni lavorativi</li><li>- Servizio via ticketing online per informazioni generiche da 1 a 2 giorni lavorativi</li><li>- Servizio via email o via ticketing online, rispettivamente per la procedura di verifica e valutazione dei documenti</li></ul>



				di studio o per la procedura di abbreviazione: 15 giorni lavorativi
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	Pagine web della segreteria e del desk HELLO: <ul style="list-style-type: none"><li>- aggiornamento immediato per modifiche minime,</li><li>- 1-2 giorni lavorativi per modifiche consistenti</li></ul>
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Si, la marca da bollo per l'istanza o per la richiesta di abbreviazione
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	3: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ricevuta di sportello, per verifica documenti originali di studio e viaggio</li><li>- Istanza</li><li>- Richiesta di abbreviazione</li></ul>

---

<sup>1</sup> Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.



	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	< 15
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	15 giorni lavorativi

---

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