



## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>CIAO – Centro informazioni accoglienza orientamento</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Servizio di informazioni per gli studenti iscritti a tutti i corsi di studio e per le future matricole
<b>Utenza</b>	Famiglie; futuri studenti; studenti Corsi di Laurea; studenti post laurea; laureati
<b>Area</b>	Area Servizi agli studenti
<b>Responsabile o referente</b>	Caposettore: Eufemia Cipriano
<b>Contatti</b>	Palazzo del rettorato, lato portico mail: <a href="mailto:ciao@uniroma1.it">ciao@uniroma1.it</a> Skype: Sportello Ciao
<b>Apertura al pubblico</b>	Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17.00
<b>Modalità di erogazione</b>	Sportello; pagine web; e-mail, videochiamata, servizio di trouble ticketing
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	E-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/node/23942">https://www.uniroma1.it/it/node/23942</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	36.5
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	5 (sportello; web; e-mail; videochiamata, trouble ticketing)
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	1 giorno lavorativo
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 giorno lavorativo
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si	Si
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati: Non sono previsti moduli specifici per l'erogazione del servizio	0
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<3
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	1 giorno lavorativo

<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.