

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Orientamento e supporto alle candidature in pre-selezione per studenti con titolo estero. Supporto ai coordinatori dei corsi in lingua inglese.
Descrizione sintetica	<p>Per i futuri studenti: - orientamento e supporto alla compilazione e invio delle candidature online tramite la piattaforma di Ateneo per la pre-selezione;</p> <p>Per i docenti/personale TAB Sapienza: - assegnazione e supporto alla rendicontazione del sostegno finanziario di Ateneo ai corsi di studio internazionali; - supporto alla individuazione di azioni di promozione mirate per Paese e/o area geografica, in base alle singole esigenze strategiche.</p>
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<input type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	Area Servizi agli Studenti
Responsabile o referente <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>	Andrea Corese, Capo Settore Promozione, reclutamento e prevalutazione studenti internazionali



Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	indirizzo Piazzale Aldo Moro, 5 – Edificio Medicina Legale CU023 III piano stanza 3.24 indirizzo mail/PEC corsi.internazionali@uniroma1.it (docenti/TAB); recruitment@uniroma1.it (orientamento studenti); movein.sapienza@uniroma1.it (pre-selezione studenti) telefono 06/49912180 social network
---	--

Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Solo su appuntamento concordato tramite mail, in quanto non è prevista attività di ricevimento del pubblico.
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (<i>specificare</i>)
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> modulistica studenti https://www.uniroma1.it/sites/default/files/field_file_allegati/reclamo.pdf
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/en/admissions2024 https://www.uniroma1.it/it/pagina/finanziamento-corsi-internazionali

**STANDARD DI QUALITÀ**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	N.D.
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2, online attraverso la piattaforma di prevalutazione e via email.
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	≤ 2 giorni lavorativi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	≤ 2 giorni lavorativi
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Sì (application fee per invio domanda di prevalutazione)



Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	≤ 2 giorni lavorativi

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