

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 (è possibile selezionare più caselle)	<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 (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	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