

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	ATTESTAZIONI DI SERVIZIO RILASCIATE DAL SETTORE COLLABORAZIONI ESTERNE
Descrizione sintetica	Rilascio di un certificato attestante la titolarità dell'assegno di ricerca
Utenza (è possibile selezionare più caselle)	<input type="checkbox"/> famiglie <input 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 type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo X imprese, enti pubblici, comunità, territorio X <i>Altro: assegnisti di ricerca che hanno svolto o stanno svolgendo assegni ai sensi dell'art. 22 Legge 240/2010 e ss.mm.ii. o ai sensi dell'art. 51 Legge 449/97</i>
Area	Area Risorse umane
Responsabile	Giuliana De Martino Rosaroll - Capo Settore Collaborazioni esterne
Contatti (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	Città universitaria Edificio CU029, Scala C -IV piano - Piazzale Aldo Moro, n. 5 Roma indirizzo mail/PEC giuliana.demartino@uniroma1.it , settorecollaborazioniesterne@uniroma1.it , protocollosapienza@cert.uniroma1.it , Telefono 06/49912186 (22186) - 0649912216 (22216) – 0649912128 (22128)



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lunedì, mercoledì e venerdì: 10:00 - 12:00 Martedì e giovedì: 14:30 - 15:45
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	X e-mail giuliana.demartino@uniroma1.it , settorecollaborazioniesterne@uniroma1.it Modulistica da utilizzare <i>(indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile)</i>
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-collaborazioni-esterne

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	8 h e 30' settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3 (telefono, e-mail, PEC)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	7 giorni lavorativi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 giorni lavorativi
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	No	Non sono previste spese a carico dell'utenza



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	30

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