





<b>Apertura al pubblico</b> <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Su appuntamento
<b>Modalità di erogazione</b> <i>(E 'possibile selezionare più caselle)</i>	X telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint X online X e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype X front office su appuntamento
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	X e-mail a: <a href="mailto:cooperazionepvs@uniroma1.it">cooperazionepvs@uniroma1.it</a>
<b>Link utili</b> <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/bando-professori-visitatori">https://www.uniroma1.it/it/pagina/bando-professori-visitatori</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	<b>Su appuntamento</b>
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	<b>4</b>
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<b>3 giorni</b>
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	<b>2 giorni</b>



		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	<b>NA</b>
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<b>6/6</b>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<b>&lt;3</b>
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<b>3 giorni</b>

---

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