

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Supporto alla presentazione di proposte progettuali nell'ambito dei Bandi di Ateneo
Descrizione sintetica	Il Settore supporta i docenti, ricercatori, dottorandi, specializzandi e assegnisti afferenti a Sapienza nella presentazione delle proposte progettuali presentate a valere sui bandi di Ateneo per la ricerca (Ricerca Scientifica, Medie e Grandi Attrezzature Scientifiche di interesse comune per l'Ateneo; Congressi, Seminari e Workshop e Grandi Scavi) e, in caso di finanziamento, nella gestione e rendicontazione dei finanziamenti
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input checked="" type="checkbox"/> <i>ricercatori post doc</i>
Area	Area Supporto alla Ricerca
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>	Federica Crola (Capo Settore)
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	Indirizzo Piazzale Aldo Moro, 5 indirizzo mail ufficioricerca@uniroma1.it telefono 20314



	social network
--	----------------------

Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Si riceve su appuntamento (dal lunedì al venerdì)
Modalità di erogazione <i>(E 'possibile selezionare più caselle)</i>	X telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint X online X e-mail/PEC X Google Meet X appuntamento ad hoc
Modalità per presentare reclamo	X e-mail ufficioricerca@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-bandi-di-ateneo

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero ore settimanali	Si riceve su appuntamento
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	5
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	3 gg
	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari	3 gg



Trasparenza³			all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Nessuna spesa a carico dell'utenza
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>N.D.</i>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<i>0</i>
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<i>30 gg</i>

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