

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Supporto alla presentazione di proposte progettuali dell'ambito delle call MSCA
Descrizione sintetica	Il settore supporta gli applicant delle call MSCA-PF nella presentazione delle proposte progettuali e, in caso di finanziamento, nella gestione e rendicontazione dei grant.
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 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 <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>	Giuditta Carabella (Capo Settore) Rosa Di Stefano (referente)
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	Indirizzo Piazzale Aldo Moro, 5 indirizzo mail ricercainternazionale@uniroma1.it telefono 20416 - 20719 social network



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Si riceve su appuntamento
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	X telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint X online X e-mail/PEC X skype X appuntamento ad hoc
Modalità per presentare reclamo	X e-mail ricercainternazionale@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/azioni-marie-sklodowska-curie

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	0 ore di sportello (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	1 giorno
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 giorno



		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	1/1
	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	1 giorno

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