



### SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

<b>Servizio</b>	Assistenza al pubblico	
<b>Descrizione sintetica</b>		
<b>Utenti</b> (è possibile selezionare più caselle)	<input checked="" type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input checked="" type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input checked="" type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i> studenti internazionali	
<b>Area</b>	ASUS	
<b>Responsabile o referente</b> (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	Daniela Vingiani	
<b>Contatti</b> (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	indirizzo ..... indirizzo mail/PEC ..... telefono ..... social network .....	Piazzale Aldo Moro 5 (Rettorato - Urp) urp@uniroma1.it protocollosapienza@cert.uniroma1.it 06 49914180-1



<b>Apertura al pubblico</b> <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	lun merc ven 9-12    mart giov 14.30 - 16.30
<b>Modalità di erogazione</b> <i>(E 'possibile selezionare più caselle)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input checked="" type="checkbox"/> altro ( <i>specificare</i> ) sportello virtuale Zoom
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> ..... ( <i>eventuale ulteriore modalità</i> ) Modulistica da utilizzare ( <i>indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile</i> ) <a href="https://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/modello_reclamo_suggerimento.pdf">https://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/modello_reclamo_suggerimento.pdf</a>
<b>Link utili</b> <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-urp-rapporti-con-il-pubblico">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-urp-rapporti-con-il-pubblico</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	13
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	5
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	48 ore
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	no, non ci sono mai spese a carico per i servizi Urp

---

1

2

3



<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	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	48 ore

---

<sup>4</sup>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