



Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Assistenza Tecnica Infostud
Descrizione sintetica	Servizio di assistenza tecnica rivolto agli utenti della piattaforma Infostud per fornire Informazioni sui dati registrati a sistema, supporto per l'utilizzo della piattaforma e la risoluzione di problematiche tecniche.
Utenza	X famiglie X futuri studenti X studenti Corsi di Laurea X studenti post laurea X studenti internazionali X docenti internazionali X laureati X personale docente X personale tecnico amministrativo
Area	Centro InfoSapienza
Responsabile o referente	<i>Matteo Righetti (Capo Ufficio Servizi applicativi)</i> https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula
Contatti	<i>Indirizzo mail: infostud@uniroma1.it</i> <i>Telefono: 0649912995 (solo per docenti e personale tecnico amministrativo)</i>
Apertura al pubblico	Il servizio è accessibile solo per via telematica nei seguenti orari: 08:30-16:00 [lun, merc] 08:30-16:30 [mar, gio] 08:30-14:00 [ven]
Modalità di erogazione	X telefono X online X e-mail/PEC
Modalità per presentare reclamo	X e-mail
Link utili	https://web.uniroma1.it/infosapienza/assistenza-tecnica-infostud



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	<i>Accesso a sportello non previsto</i>
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	72 ore
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	2 giorni
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	<i>No (nessuna spesa a carico dell'utenza)</i>
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>Modulistica non prevista</i>
		Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<10
	Affidabilità	Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	72 ore

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.