



Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Richiesta dati
Descrizione sintetica	Il servizio fornisce dati a fini reportistici e statistici estraendolo dalle maggiori basi di dati dell'Ateneo. Fornisce elenchi aggregati e disaggregati relativi alla popolazione studentesca e a tutte le informazioni che ruotano intorno alla figura di studente
Utenza	famiglie futuri studenti studenti Corsi di Laurea studenti post laurea studenti internazionali docenti internazionali laureati X personale docente X personale tecnico amministrativo
Area	Centro InfoSapienza
Responsabile o referente	Capo del settore elaborazione dati dott.ssa Silvia Avella
Contatti	Indirizzo mail: richiestadati@uniroma1.it
Apertura al pubblico	Il servizio è accessibile solo per via telematica nei seguenti orari: 08:00-16:00 [lun, giov] 08:00-14:00 [ven]
Modalità di erogazione	telefono online X e-mail/PEC
Modalità per presentare reclamo	X e-mail: settoreelaborazionedati@uniroma1.it
Link utili	https://web.uniroma1.it/infosapienza/servizio-richiestadati



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	1
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	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	Modulistica non prevista
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<10
		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.