

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	“Consulenza in materia di contenzioso studenti”
Descrizione sintetica	Fornisce consulenza/assistenza alle strutture dell’Ateneo in sede giudiziale e stragiudiziale nel contenzioso studenti
Utenza	☐ famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea ☐ docenti internazionali ☐ laureati x personale docente x personale tecnico amministrativo ☐ imprese, enti pubblici, comunità, territorio ☐ <i>altro (specificare)</i>
Area	AR.AL
Responsabile o referente	Avv. Silvia Caldarelli
Contatti	Settore contenzioso studenti- piano terra palazzo del rettorato, - stanza 7, silvia.caldarelli@uniroma1.it - silvia.caldarelli@cert.uniroma1.it 06/49910920- 20290



Apertura al pubblico	Lunedì, mercoledì, venerdì- ore 10:00-12:00- Martedì, giovedì ore 14:30-15:30
Modalità di erogazione	☒ telefono ☐ sportello/infopoint ☒ online ☒ e-mail/PEC ☐ skype ☐ altro (<i>specificare</i>)
Modalità per presentare reclamo	☒ e-mail ☐ (<i>eventuale ulteriore modalità</i>)
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-contenzioso-studenti

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	8
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2 : mail/PEC - Telefono
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	30
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	NO



Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>NO</i>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<i>NO</i>
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<i>30</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