



SCHEDA DI SERVIZIO AL PUBBLICO

Servizio	“Consulenza in materia di contenzioso studenti e istanze al Garante degli studenti
Descrizione sintetica	Fornisce consulenza in relazione al contenzioso attivato verso Sapienza da studenti attuali ed eventuali , nonché in relazione alle istanze che gli studenti rivolgono al Garante in via amministrativa
Utenza	☐ famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea x studente internazionale ☐ docenti internazionali x laureati x personale docente x personale tecnico amministrativo ☐ imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio ☐ altro (specificare):
Area	AR.AL.
Responsabile o referente	Silvia Caldarelli https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-contenzioso-studenti
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	x telefono ☐ sportello/infopoint ☐ online x e-mail/PEC ☐ skype ☐ altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	☐ e-mail ☐ compilazione modulo
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-contenzioso-studenti/ https://www.uniroma1.it/it/pagina/garante-degli-studenti-dellateneo

STANDARD DI QUALITÀ



Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di 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	Sì/No	NO
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	NO
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	NO
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30

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.