

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<p>Servizi erogati del Settore Diritto allo studio:</p> <p>A. Assegnazione borse di studio/collaborazione          B. Gestione pagamenti rate borse di studio/collaborazione          C. Gestione richieste svolgimento esami per studenti detenuti          D. Concessione finanziamenti per iniziative culturali proposte da studenti          E. Rilascio certificazione per le borse di studio assegnate</p>
<b>Descrizione sintetica</b>	<p>A. Gestione richieste relative a: borse di studio per il perfezionamento all'estero (riservato agli studenti laureati presso la Sapienza), borse di studio per studenti meritevoli (riservato agli studenti, provenienti da altri Atenei italiani e stranieri, che si iscrivono ad un corso di laurea magistrale di Sapienza), borse di collaborazione (requisiti di partecipazione specificati nei relativi bandi di concorso).</p> <p>B. Gestione pagamenti relativi alle borse di studio per la frequenza di scuole di specializzazione e per il perfezionamento all'estero</p> <p>C. Il servizio è erogato alle amministrazioni carcerarie e ai tutor esterni che ne fanno richiesta, per lo svolgimento degli esami per gli studenti condannati a misure limitative o privative della libertà personale</p> <p>D. gestione del bando di concorso per l'assegnazione di fondi universitari per finanziare iniziative culturali e sociali presentate dagli studenti della Sapienza (in gruppi da 50) o facenti parte di associazioni studentesche</p> <p>E. Rilascio di una certificazione, attestante il tipo di borse e la durata, agli studenti che ne hanno beneficiato (i certificati di perfezionamento all'estero sono rilasciati anche in lingua inglese)</p>
<b>Utenza</b>	<p><input type="checkbox"/> famiglie <input checked="" type="checkbox"/> futuri studenti (A,D) <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea (A, B, C, D, E) <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea (B, E) <input checked="" type="checkbox"/> studente internazionale (A, B, E) <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati (A, B, E) <input type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo (B) <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio (C)</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p>
<b>Area</b>	<p>Area Offerta formativa e diritto allo studio</p>
<b>Responsabile o referente</b>	<p><i>Capo Settore Maria Teresa Raffa</i></p> <p><a href="https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/048733.pdf">https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/download/048733.pdf</a></p>



	<p>Piazzale Aldo Moro n. 5 (Roma), all'interno della Città Universitaria, nella Palazzina dei Servizi Generali CU029 (Palazzo delle Segreterie), scala C al II piano – <a href="#">Consulta la mappa della Città Universitaria</a>.</p> <p>Indirizzo mail: <a href="mailto:dirittoallostudio@uniroma1.it">dirittoallostudio@uniroma1.it</a>; PEC: <a href="mailto:protocollosapienza@cert.uniroma1.it">protocollosapienza@cert.uniroma1.it</a></p> <p>Telefono: 06/49912122; 06/49912566; 06/49912098; 06/49912931</p> <p>Social network : non presente</p>
<b>Apertura al pubblico</b>	Lunedì –Mercoledì- Venerdì: 8.30 – 12:00; Martedì e Giovedì: 14.30 – 16.30
<b>Modalità di erogazione</b>	<input 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 type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail e-mail all'indirizzo <a href="mailto:dirittoallostudio@uniroma1.it">dirittoallostudio@uniroma1.it</a> <input type="checkbox"/> compilazione modulo
<b>Link utili</b>	<a href="http://www.uniroma1.it/didattica/borse-di-studio">http://www.uniroma1.it/didattica/borse-di-studio</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/iniziative-culturali-e-sociali-degli-studenti">https://www.uniroma1.it/it/pagina/iniziative-culturali-e-sociali-degli-studenti</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-diritto-allo-studio">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-diritto-allo-studio</a>

## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità <sup>1</sup>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	14 h 30 minuti su 36h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• web (A, D)</li> <li>• email (B, C, E)</li> <li>• sportello (B, E)</li> </ul>
Tempestività <sup>2</sup>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A: 10 gg</li> <li>• B: 7 gg</li> <li>• C: 15 gg</li> <li>• D: 30/45 gg</li> </ul> (dipende dai lavori)

<sup>1</sup> Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

<sup>2</sup> 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).

				della Commissione esterna) • E: a vista
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	Tempo reale
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Si
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	8 (A: 3 tipologie, B 4 tipologie , D)/10 (le procedure per C ed E non hanno modulistica predefinita)
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<5
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 gg

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.