

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Rimborso spese legali
Descrizione sintetica	Rimborso delle spese legali da parte dell'Amministrazione a seguito di istanza al Rettore del dipendente coinvolto in procedimento giudiziario per responsabilità civile, penale o amministrativa in conseguenza di atti e/o fatti connessi con l'espletamento del servizio o con l'assolvimento di obblighi istituzionali.
Utenza (è possibile selezionare più caselle)	☐ famiglie ☐ futuri studenti ☐ studenti Corsi di Laurea ☐ studenti post laurea ☐ docenti internazionali ☐ laureati ☒ personale docente ☒ personale tecnico amministrativo ☐ imprese, enti pubblici, comunità, territorio X <i>altro</i> : funzionari incaricati e/o onorari non dipendenti ed eredi degli aventi diritto a termini di Regolamento interno in materia.
Area	Area Affari Legali
Responsabile o referente (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	Serena Accettura https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-affari-penali
Contatti (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	Indirizzo: Settore Affari Penali - piano terra Palazzo del Rettorato – stanza n. 7 e 4 indirizzo mail/PEC: serena.accettura@uniroma1.it/serena.accettura@cert.uniroma1.it telefono: 06.49910095 int. 20095



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lu - me - ve: 10/12 ma – gio: 14.30/15.30
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	☐ telefono ☐ sportello/infopoint ☐ online ☐ e-mail/PEC ☐ skype X altro: pagamento a mezzo di bonifico bancario sul c/c dell'istante a seguito di disposizione direttoriale (Direttore ARAL) di ammissione al rimborso.
Modalità per presentare reclamo	X e-mail ☐ <i>altro</i>
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-affari-penali

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	8h/settimana
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4: email, PEC, telefono, posta elettronica istituzionale
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	30 gg
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	7 gg



		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	1/1
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	0
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	7 gg

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