

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Verifica Carichi Pendenti
Descrizione sintetica	Acquisizione presso gli Uffici Giudiziari della certificazione richiesta dall'utenza interna.
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 ☐ altro (specificare)
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: Sistema di web ticketing OTRS raggiungibile all'indirizzo http://tts.uniroma1.it che assegna un ticket ai vari Customers abilitati.
Modalità per presentare reclamo	☐ e-mail X compilazione modulo tramite link a: https://www2.uniroma1.it/solouniroma1/ARAL/carichipendenti/Verifiche_carichi_pendenti_reclamo.pdf
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/verifiche-carichi-pendenti

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	8 h/settimana
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3: Sistema di web ticketing OTRS, mail, telefono
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	7/7
	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