

## Certificazioni in italiano e in inglese - Ufficio Segreteria Lettere, Filosofia, Lingue

**Responsabile del servizio:** Filippone Rosella

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** i certificati vengono rilasciati a vista presso il F.O. della segreteria studenti nei limiti e secondo le modalità della normativa vigente in materia. I certificati possono essere scaricati on line dal diretto interessato. L'istanza avviene solo per specifiche esigenze (es. all'estero viene richiesta la firma autografa).

**Modalità di erogazione:** Il servizio viene erogato online attraverso il Portale dello Studente (<http://portalestudente.uniroma3.it/>), dove sono inoltre disponibili tutti i regolamenti e le informazioni utili al corretto svolgimento della procedura.

**Stakeholder Interni:** Studenti

**Stakeholder esterni:** Cittadini; Imprese privati / P.A.

**Vincoli e riferimenti normativi:** Legge 12 novembre 2011, n. 183, articolo 15 (legge di stabilità 2012) D.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445 (Testo unico documentazione amministrativa) Direttiva del Ministro della pubblica amministrazione e della semplificazione n. 14 del 22 dicembre 2011

**Referente in caso di reclamo:** area studenti

**COINCIDENZA CON UN PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: SÌ**

**Responsabile unico del procedimento:** D'Abruzzo Andrea

**Descrizione Orari e modalità di accesso:** L'Area Studenti fornisce assistenza e informazioni attraverso il Front Office, sito in Via Ostiense 175, nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; Il semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30. L'assistenza è offerta anche tramite un servizio di sportello "virtuale" accessibile con Skype all'indirizzo [segreteria3](mailto:segreteria3@uniroma3.it), aperto il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 13.30; un servizio di ticketing accessibile dal link <http://portalestudente.uniroma3.it/index.php?p=contatti>; il telefono al n. 06.57332100, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12, con servizio di segreteria telefonica negli orari non serviti o quando gli operatori sono occupati; un servizio di risponditore automatico al n. 06.57332100 sempre attivo.

**Accesso al procedimento:** Lo stato del procedimento è visibile per gli interessati nell'area riservata agli studenti del Portale dello Studente, accessibile tramite l'account ottenuto all'atto della registrazione al Portale, propedeutica allo svolgimento di tutte le procedure; le informazioni sono erogate attraverso il Front Office, sito in Via Ostiense 175, aperto nei seguenti orari: I semestre (1 settembre-28 febbraio) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30, martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30; Il semestre (1 marzo - 31 agosto) - lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30; attraverso un servizio di sportello "virtuale" accessibile tramite Skype all'indirizzo [segreteria3](mailto:segreteria3@uniroma3.it), aperto il martedì e il giovedì dalle 11.30 alle 13.30; un servizio di ticketing accessibile dal link <http://portalestudente.uniroma3.it/index.php?p=contatti>; il telefono al n. 06.57332100, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12, con servizio di segreteria telefonica negli orari non serviti o quando gli operatori sono occupati; un servizio di risponditore automatico al n. 06.57332100 sempre attivo.

**Termine e relativa decorrenza:**

a vista presso il F.O.

20 giorni dall'istanza dell'interessato per il rilascio di certificati in inglese as studenti e laureati in corsi di laurea ante riforma.

**Potere sostitutivo:** È esercitato dal Dirigente referente per l'Area Studenti. Il provvedimento è implicito.

**Strumenti di tutela:** ---

**Link servizio online:** <http://portalestudente.uniroma3.it/>

**Modalità per l'effettuazione dei pagamenti:** i certificati richiedono l'apposizione di marca da bollo del valore vigente (attualmente 16 euro), fatta eccezione per i certificati rilasciati agli studenti in mobilità Erasmus su disposizione del MIUR.

**Indagini di customer satisfaction:** Non avviate

**Sistemi informativi utilizzabili per la tracciabilità dell'iter procedurale:** ESSE3

**VALUTAZIONE DEI RISCHI**

**Valutazione della probabilità:** 1,7

**Valutazione dell'impatto:** 1,5

**Valutazione complessiva:** 1,6

**VALUTAZIONE DEI REATI**

**Reati probabili:** Art. 314 (Peculato) - Art. 316-ter (Indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato) - Art. 317 (Concussione) - Art. 319 (Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio) - Art. 478 (Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in copie autentiche di atti pubblici o privati e in attestati del contenuto di atti) - Art. 476 (Falsità materiale commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici) - Art. 479 (Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in atti pubblici) - Art. 477 (Falsità materiale commessa da pubblico ufficiale in certificati o autorizzazioni amministrative) - Art. 480 (Falsità ideologica commessa dal pubblico ufficiale in certificati o in autorizzazioni amministrative)

**Quali azioni configurano il reato:** Rilascio indebito di certificazioni a non aventi diritto; alterazione documenti

**Azioni suggerite per mitigare il rischio:** Azioni suggerite per mitigare il rischio: L'utilizzazione di strumenti informatici idonei a garantire la piena tracciabilità di ogni operazione, già pienamente introdotta; normativa vigente sul procedimento amministrativo.

**Elenco attività:**

*Attività n° 1 - gestione richieste di certificazione*

**Responsabile dell'attività:** Filippone Rosella

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria lettere e filosofia

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Email certificata - Voce -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** ticket

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Richiesta certificato	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo ore <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 2 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 1 <b>Valore programmato:</b> 1

Attività n° 2 - predisposizione certificazione per l'estero

**Responsabile dell'attività:** Filippone Rosella

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria lettere e filosofia

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** ---

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** ---

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** ticket

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 20 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Redazione e controllo documento	[Trasparenza - Tempistiche di risposta]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> -tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; <b>Valore minimo:</b> 10 <b>Valore massimo:</b> 20 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 20 <b>Valore programmato:</b> 10

Attività n° 3 - diploma supplement e titoli finali

**Responsabile dell'attività:** Filippone Rosella

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria lettere e filosofia

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** ---

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** ticket

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Rilascio certificazioni	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo ore <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di evasione di una pratica di segreteria; -numero di pratiche evase nel tempo previsto/totale pratiche evase; -tempo medio di erogazione del servizio e discostamento rispetto al tempo programmato; <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 2 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 1 <b>Valore programmato:</b> 1