

## Esoneri e rimborsi tasse - Ingegneria

**Responsabile del servizio:** Stefania Maello

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Esoneri: Per poter usufruire degli esoneri, benefici e provvidenze previste da questo Ateneo è necessario presentare l'autocertificazione ISEE ogni anno in cui si intende usufruire, anche in assenza di modifiche nella situazione reddituale e patrimoniale.

L'Ateneo prevede tre diverse tipologie di rimborsi totali, parziali e per merito. Rimborsi: Per ottenere i rimborsi previsti è necessario presentare richiesta agli uffici dell'Area Studenti utilizzando la modulistica disponibile nel Portale dello Studente e secondo le istruzioni lì indicate. Ai sensi dell'art. 12 della Legge 214 del 22 dicembre 2011, il pagamento di rimborsi di importo pari a 1.000 euro o superiore può avvenire esclusivamente tramite accreditamento su conto corrente bancario o postale, ovvero su altri strumenti di pagamento elettronici prescelti dal beneficiario. Il beneficiario deve essere intestatario del conto. Se non vengono indicati i dati bancari e l'importo è inferiore ai 1.000 euro, il rimborso è erogato tramite mandato per cassa. Ove possibile, il rimborso è sempre erogato sotto forma di detrazione a conguaglio su importi ancora dovuti.

**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

**Vincoli e riferimenti normativi:** L. 214/2001, Regolamento Didattico d'Ateneo; Regolamento Carriera universitaria degli studenti; Regolamento Tasse e contributi studenti

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

**COINCIDENZA CON UN PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: SÌ**

**Responsabile unico del procedimento:** Roberta Evangelista

**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:**

60 giorni dall'istanza dell'interessato

**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:** ---

**Indagini di customer satisfaction:** In corso di valutazione

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

**VALUTAZIONE DEI RISCHI**

**Valutazione della probabilità:** 1,8

**Valutazione dell'impatto:** 1,3

**Valutazione complessiva:** 1,5

**VALUTAZIONE DEI REATI**

**Reati probabili:** Art. 314 (Peculato) - Art. 317 (Concussione) - Art. 318 (Corruzione per l'esercizio della funzione) - Art. 319 (Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio) - Art. 319-quater (Induzione indebita a dare o promettere utilità) - Art. 320 (Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio)

**Quali azioni configurano il reato:** Concessione indebita dei benefici, con conseguente danno per mancato introito

**Azioni suggerite per mitigare il rischio:** L'utilizzo di strumenti informatici idonei a garantire la tracciabilità delle procedure, già introdotti; normativa vigente sul procedimento amministrativo

**Elenco attività:**

Attività n° 1 - gestione richieste esonero

**Responsabile dell'attività:** Stefania Maello

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria ingegneria

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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
----------------------------	--------------------------	---------------------

acquisizione e lavorazione domanda esonero	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <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 - gestione richieste rimborso*

**Responsabile dell'attività:** Stefania Maello

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria ingegneria

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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:** 30 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
acquisizione e lavorazione domanda esonero	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di erogazione del servizio <b>Valore minimo:</b> 30 <b>Valore massimo:</b> 60 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 30 <b>Valore programmato:</b> 30

*Attività n° 3 - applicazione esonero e/o erogazione rimborso*

**Responsabile dell'attività:** Stefania Maello

**Unità organizzativa erogante:** Ufficio segreteria ingegneria

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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:** 15 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
registrazione esonero/rimborso nella carriera dello studente	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di evasione di una pratica di segreteria <b>Valore minimo:</b> 30 <b>Valore massimo:</b> 60 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 30 <b>Valore programmato:</b> 30