

Esoneri e rimborsi tasse - Ufficio Segreteria Lettere Filosofia Lingue

Responsabile del servizio: Filippone Rosella

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 usufruirne, 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 e 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 segreteriaerm3, 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 segreteriaerm3, 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: Filippone Rosella

Unità organizzativa erogante: Ufficio segreteria lettere e filosofia

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

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: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
----------------------------	--------------------------	---------------------

Acquisizione e lavorazione domanda esonero	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo medio di evasione di una pratica di segreteria Valore minimo: 1 Valore massimo: 2 Valore attualmente rilevato: 1 Valore programmato: 1
--------------------------------------------	----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Attività n° 2 - gestione richieste rimborso

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: 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: 30 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Acquisizione e lavorazione domanda di rimborso	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo medio di erogazione del servizio; Valore minimo: 30 Valore massimo: 60 Valore attualmente rilevato: 30 Valore programmato: 30

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

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: 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: 15 Giorni

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