

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Accesso alla consultazione di Archivio storico
Descrizione sintetica	Accesso alla consultazione della documentazione di Archivio storico, patrimonio culturale archivistico della Sapienza, tramite compilazione della modulistica di accesso e previa appuntamento. Nella sala consultazione, dove è presente un operatore di sorveglianza, sono disponibili tavoli per la consultazione della documentazione individuata ed estratta appositamente. In sala è ammesso l'uso del personal computer. E' possibile fare richiesta di riproduzione di documenti a scopo di studio o pubblicazione tramite compilazione di modulistica predisposta.
Utenza	X famiglie X futuri studenti X studenti Corsi di Laurea X studenti post laurea X studente internazionale X docenti internazionali X laureati X personale docente X personale tecnico amministrativo X imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Affari Istituzionali
Responsabile o referente	Carla Onesti (Capo Settore) CV
Contatti	Piazzale Aldo Moro, 5 - (Palazzina alloggi Custodi) settorearchivistorico@uniroma1.it 06/49693217 – 33217
Apertura al pubblico	Dal Lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
Modalità di erogazione	X telefono X sportello/infopoint <input type="checkbox"/> online X e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	X e-mail X compilazione modulo
Link utili	https://www.uniroma1.it > pagina > settore-archivio-storico



Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	19 h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	<i>Posta elettronica e telefono</i>
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<i>3 giorni</i>
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	<i>In tempo reale</i>
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	<i>No (non sono previste spese)</i>
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>4/4</i>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<i>Meno di due</i>
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<i>Due giorni</i>

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.