

## Scheda di servizio al pubblico

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio</b>                        | <b>Gestione iscrizioni servizio asilo nido aziendale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Descrizione sintetica</b>           | Dopo l'emanazione del bando, l'ufficio raccoglie le domande di iscrizione e, sulla base dei requisiti dal bando, predispone successivamente la graduatoria provvisoria di accesso al servizio. Esamina eventuali ricorsi ed emana la graduatoria definitiva.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Utenza</b>                          | <p>X famiglie   <input type="checkbox"/> futuri studenti   <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea   <input type="checkbox"/> studenti post laurea   <input type="checkbox"/> studente internazionale</p> <p><input type="checkbox"/> docenti internazionali   <input type="checkbox"/> laureati X personale docente X personale tecnico amministrativo   <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p> |
| <b>Area</b>                            | Area Affari Istituzionali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Responsabile o referente</b>        | Patrizia Napoleone (Capo Settore Affari Sociali) <a href="#">CV</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Contatti</b>                        | <p>Settore Affari Sociali - I° piano Rettorato stanza n. 67</p> <p><a href="mailto:affarisociali@uniroma1.it">affarisociali@uniroma1.it</a></p> <p>Telefoni: 20864-20495-20953-20330</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Apertura al pubblico</b>            | lunedì mercoledì e venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 martedì e giovedì dalle ore 08:30 alle ore 16:30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Modalità di erogazione</b>          | <p>X telefono   sportello/infopoint   X online   X e-mail/PEC   <input type="checkbox"/> skype</p> <p>X altro (specificare): l'ufficio è a disposizione del personale per tutte le informazioni da lunedì al giovedì dalle ore 08:00 alle ore 16:00 il venerdì dalle ore 08:00 alle 14:00</p>                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Modalità per presentare reclamo</b> | X e-mail <input type="checkbox"/> compilazione modulo <a href="mailto:affarisociali@uniroma1.it">affarisociali@uniroma1.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Link utili</b>                      | <a href="#">Asilo Nido</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## Standard di qualità

| Dimensioni                       | Sottodimensioni            | Descrizione indicatore                                        | Formula indicatore                                                                                        | Valore programmato |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Accessibilità<sup>1</sup></b> | Accessibilità fisica       | Apertura al pubblico                                          | Numero di h settimanali                                                                                   | 134 h              |
|                                  | Accessibilità multicanale  | Modalità alternative di accesso al servizio                   | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio                   | 4                  |
| <b>Tempestività<sup>2</sup></b>  | Tempestività               | Erogazione della prestazione                                  | Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio                                  | 40 giorni          |
| <b>Trasparenza<sup>3</sup></b>   | Pubblicazioni sul sito web | Aggiornamento informazioni                                    | Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web                              | n. 1               |
|                                  |                            | Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza | si/no                                                                                                     | si                 |
| <b>Efficacia<sup>4</sup></b>     | Conformità                 | Presenza modulistica predefinita                              | Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati | 2/2                |
|                                  | Affidabilità               | Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno  | Numero di reclami ricevuti/anno solare                                                                    | minore di 3        |
|                                  |                            | Risposta ai reclami                                           | Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente                      | 5 gg.              |

<sup>1</sup> Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.