

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>PULIZIA PRESSO LA CITTA' UNIVERSITARIA E LE SEDI ESTERNE UBICATE NEL COMUNE DI ROMA</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Salvaguardare lo stato igienico-sanitario degli ambienti di lavoro; assicurare il massimo comfort e le migliori condizioni di igiene, atte a garantire il benessere degli studenti e dei lavoratori
<b>Utenza</b>	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input checked="" type="checkbox"/> studente internazionale <input checked="" type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Area Gestione Edilizia
<b>Responsabile</b>	Capo settore: <i>Armando Viscardi</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: <a href="https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale">https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</a>
<b>Referenti</b>	<i>RUP Paolo Grottesi</i> <i>DEC Marco Bartomioli</i>
<b>Contatti</b>	Indirizzo: <i>Piazzale Aldo Moro 5 - Edificio di Ortopedia (CU016) - IV Piano</i> Indirizzo mail servizio.pulizie@uniroma1.it
<b>Apertura al pubblico</b>	<i>NO</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail (studenti ed esterni) <input checked="" type="checkbox"/> apertura ticket nella pagina web dedicata ( <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio">https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio</a> ) (personale strutturato)
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-gestione-aree-verdi-strade-pulizie-e-decoro">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-gestione-aree-verdi-strade-pulizie-e-decoro</a>



## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità <sup>1</sup>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	zero
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2 (online, email)
Tempestività <sup>2</sup>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	Variabile (1-3 giorni)
Trasparenza <sup>3</sup>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	SI
Efficacia <sup>4</sup>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	10
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	3 giorni

<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.