

Scheda di servizio al pubblico

| | |
|--|---|
| Servizio | Reception |
| Descrizione sintetica | Attività di reception per garantire l'ospitalità presso l'edificio di via Volturmo, 42 (Foresteria) |
| Utenza | famiglie futuri studenti studenti Corsi di Laurea × studenti post laurea × studente internazionale × docenti internazionali × laureati × personale docente × personale tecnico amministrativo imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio altro (specificare): |
| Area | Area Patrimonio e Servizi Economici |
| Responsabile o referente | <i>Marzia Siniscalchi</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale |
| Contatti | Via Volturmo, 42 foresteriasapienza@uniroma1.it ; marzia.siniscalchi@uniroma1.it |
| Apertura al pubblico | <i>La Foresteria è aperta tutti i giorni dell'anno e il servizio di reception è garantito tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 24.00</i> |
| Modalità di erogazione | × telefono sportello/infopoint × online × e-mail/PEC skype altro (specificare): |
| Modalità per presentare reclamo | × e-mail × compilazione modulo |
| Link utili | https://www.uniroma1.it/it/pagina/foresteria-sapienza |

Standard di qualità

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato |
|----------------------------------|----------------------------|---|---|--------------------|
| Accessibilità¹ | Accessibilità fisica | Apertura al pubblico | Numero di h settimanali | 119 |
| | Accessibilità multicanale | Accessibilità per e-mail Accessibilità per telefono | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio | 3 |
| Tempestività² | Tempestività | Erogazione della prestazione | Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio | 3 giorni |
| Trasparenza³ | Pubblicazioni sul sito web | Aggiornamento informazioni | Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web | 3 |
| | | Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza | Sì/No | Si |
| Efficacia⁴ | Conformità | Presenza modulistica predefinita | Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati | 3/3 |
| | Affidabilità | Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno | Numero di reclami ricevuti/anno solare | <5 |
| | | Risposta ai reclami | Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente | 7 giorni |

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.