

## Scheda di servizio al pubblico -

<b>Servizio</b>	<b>Trasporto e Facchinaggio presso gli immobili della Sapienza Università di Roma</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Il servizio è rivolto prevalentemente agli uffici dell'Amministrazione Centrale - tutte le richieste pervengono tramite la casella e.mail dedicata al servizio – a seguire viene ove necessario viene effettuato un sopralluogo per valutare l'entità del lavoro da seguire e prendere gli operai necessari all'esecuzione – L'erogazione del servizio avviene nei tempi richiesti e non oltre le 24 ore lavorative.
<b>Utenza</b>	famiglie futuri studenti studenti Corsi di Laurea studenti post laurea studente internazionale docenti internazionali laureati personale docente x personale tecnico amministrativo imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio altro (specificare):
<b>Area</b>	AREA PATRIMONIO E SERVIZI ECONOMICI
<b>Responsabile o referente</b>	<b>Capo Settore – RUP - MAIOLO Simonetta</b> <b>DEC – Coordinatore Del Servizio: DELLA GUARDIA Danilo</b> Pagina trasparenza dove c'è il cv: <a href="https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale">https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</a>
<b>Contatti</b>	<i>Indirizzo fisico:</i> Ufficio Affari Patrimoniali ed Economici – Palazzo dei servizi Generali - CU029 <i>Indirizzo mail/PEC:</i> <a href="mailto:simonetta.maiolo@uniroma1.it">simonetta.maiolo@uniroma1.it</a> <i>Telefono</i> 06 49912483
<b>Apertura al pubblico</b>	<i>Dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 15:30 – il venerdì dalle 8:30 alle 13.30</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	telefono sportello/infopoint x online x e-mail/PEC skype altro (specificare)
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	e-mail x compilazione modulo
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-acquisizione-e-gestione-servizi-e-forniture">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-acquisizione-e-gestione-servizi-e-forniture</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	<b>48</b>
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	<b>2</b> ( <i>email – online</i> )
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<b>3</b>
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	<b>1</b>
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Sì/No	<b>NO</b> ( <i>non sono previste spese</i> )
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<b>2/2</b>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<b>0</b>
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<b>1GG</b>

<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. -

