

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	PROCEDURA ON-LINE PER LA GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO EDILIZIO SAPIENZA
Descrizione sintetica	Per migliorare l'efficienza degli interventi relativi alla manutenzione del patrimonio edilizio Sapienza nonché della gestione dei servizi connessi, è stata predisposta una procedura on line di segnalazione guasti, deterioramenti e malfunzionamenti. Al verificarsi di un evento manutentivo i Centri di Spesa a cui siano stati assegnati spazi e locali nonché le Aree dell'Amministrazione Centrale richiedono l'intervento dei tecnici dell'Area Gestione Edilizia utilizzando esclusivamente l'apposito sistema on-line ST OTRS accessibile dalla pagina web www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio .
Utenza	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Area	Area Gestione Edilizia
Responsabile o Referente	<i>Andrea Saulino</i> https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula
Contatti	<i>Indirizzo : Piazzale Aldo Moro 5 - Edificio di Ortopedia (CU016) - IV Piano Stanza 409</i> <i>Indirizzo mail/PEC: andrea.saulino@uniroma1.it</i> <i>Telefono 06 4969 4162</i>
Apertura al pubblico	NO
Modalità di erogazione	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	Pagina web dedicata: https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio



Standard di qualità Procedura On-Line per la Gestione degli Interventi di Manutenzione del Patrimonio Edilizio Sapienza

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità ¹	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	3 (on-line, e-mail e telefono)
Tempestività ²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	VARIABILE in base a: • tipologia intervento; • importo; • complessità lavori.
Trasparenza ³	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	Sì/No	SI
Efficacia ⁴	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	15
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	2 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.