

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	PULIZIA PRESSO LA CITTA' UNIVERSITARIA E LE SEDI ESTERNE UBICATE NEL COMUNE DI ROMA
Descrizione sintetica	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
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<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"/> 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, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	Area Gestione Edilizia
Responsabile o referente <i>(indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)</i>	Capo Settore e RUP (Referente) Paolo Grottesi https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula DEC Andrea Di Ceglie (referente)
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	<i>Indirizzo: Piazzale Aldo Moro 5 - Edificio di Ortopedia (CU016) - IV Piano</i> <i>Indirizzo mail: servizio.pulizie@uniroma1.it</i>



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	NO
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input 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 <i>(specificare)</i>
Modalità per presentare reclamo	X e-mail X apertura ticket nella pagina web dedicata (https://www.uniroma1.it/it/pagina/richieste-intervento-patrimonio-edilizio) (personale strutturato)
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/area-gestione-edilizia https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-pulizie

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero 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 (<i>online, email</i>)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	<i>Variabile (1-3 giorni)</i>
Trasparenza³	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
Efficacia⁴	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	30
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	Entro le 24h

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