

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Rilascio documenti mod. AT/BT e tesserino rosso
Descrizione sintetica	Rilascio e rinnovo documenti di riconoscimento mod. AT/BT per dipendenti e familiari Rilascio tesserino rosso per personale docente e RTD
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<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"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input checked="" type="checkbox"/> <i>altro (familiari dipendenti per mod. BT)</i>
Area	Area Organizzazione e Sviluppo
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 Gestione servizi e sistemi di sicurezza – Ufficio Security – Serena Manicuti
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	Indirizzo Edificio CU016 – Ortopedia, 2° piano, stanza n. 20 Indirizzo mail/PEC serena.manicuti@uniroma1.it – contrassegni@uniroma1.it Telefono 06 49912349 – 2809 – 2672 – 2332



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Giorni e orari di ricevimento: lunedì, mercoledì, venerdì 10-12; martedì-venerdì 14-15:45
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<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 checked="" type="checkbox"/> altro (<i>front office</i>)
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail Modulistica da utilizzare: modulo di reclamo o suggerimento (Servizio contrassegni e tessere Sapienza Università di Roma (uniroma1.it))
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-contrassegni-e-tessere

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	9,5 h settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	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	7 giorni
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	24 h
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No



Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	0
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	0
		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