



SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Gestione beni di consumo a scorta di magazzino
Descrizione sintetica	Il servizio è rivolto agli uffici dell'Amministrazione Centrale e, a partire dal 2024, verrà gradualmente esteso anche ai Centri di spesa. Tutte le richieste pervengono tramite applicativo DEPOT – L'erogazione del servizio avviene nei tempi richiesti e non oltre n. 3 giorni lavorativi
Utenza (è possibile selezionare più caselle)	<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 type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>
Area	AREA APPALTI ED APPROVVIGIONAMENTI
Responsabile o referente (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	Capo Settore – RUP – Carmine Vitale
Contatti (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	indirizzo Ufficio Economato e Gestione beni e servizi– Palazzo dei servizi Generali -CU029 indirizzo mail/PEC carmine.vitale@uniroma1.it/ufficioeconomato@cert.uniroma1.it telefono 0649912787



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 15:30 – il venerdì dalle 8:30 alle 13.30
Modalità di erogazione <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input checked="" type="checkbox"/> altro <i>(tramite applicativo DEPOT)</i>
Modalità per presentare reclamo	e-mail
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-servizi-economali

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	33
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1 (mail)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	3 gg
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	Non previsto
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	No	Non prevista



Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	n. 2 (richiesta e ritiro)
	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	3 gg

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