

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Trasporto e Facchinaggio presso gli immobili della Sapienza Università di Roma
Descrizione sintetica	Il servizio è rivolto prevalentemente agli uffici dell'Amministrazione Central. Tutte le richieste pervengono tramite la casella email dedicata al servizio. A seguire, ove necessario, viene effettuato un sopralluogo per valutare l'entità del lavoro da svolgere ed il numero degli operai necessari all'esecuzione. L'erogazione del servizio avviene nei tempi richiesti, in ogni caso non oltre le 24 ore lavorative.
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 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 E APPROVVIGIONAMENTI
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 – RUP - MAIOLO Simonetta DEC – Coordinatore Del Servizio: DELLA GUARDIA Danilo Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale



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 mail/PEC simonetta.maiolo@uniroma1.it Telefono 06 49912483
Apertura al pubblico (inserire i giorni e gli orari di ricevimento)	Dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 15:30 – il venerdì dalle 8:30 alle 13.30
Modalità di erogazione (E' possibile selezionare più caselle)	<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 (specificare)
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> (eventuale ulteriore modalità) Modulistica da utilizzare (indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile)
Link utili Inserire link alla pagina/e sito web	https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-trasporto-e-facchinaggio-gli-uffici-dellamministrazione-centrale

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	48 h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	2 (email – online)
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	1 gg



		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	1 (file excel)
	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	1 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