

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

| | | |
|---|---|---|
| Servizio | Missioni personale | |
| Descrizione sintetica | | |
| 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 checked="" 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 type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i> | |
| Area | Area Contabilità Finanza e Controllo di Gestione | |
| 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> | Dott. Massimo Lucci | |
| Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i> | indirizzo indirizzo mail/PEC telefono social network | Palazzo del Rettorato II° piano massimo.lucci@uniroma1.it settoremmissioni.arcofig@uniroma1.it 06 4991 0305 |



| | |
|--|---|
| Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i> | Orario Ufficio |
| Modalità di erogazione <i>(E 'possibile selezionare più caselle)</i> | X telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint X online X e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro <i>(specificare)</i> |
| Modalità per presentare reclamo | <input type="checkbox"/> e-mail settoremissioni.arcofig@uniroma1.it Modulistica da utilizzare <i>(indicare il link per accedere alla modulistica ove disponibile)</i> |
| Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i> | Settore Missioni, anticipazioni, e liquidazioni utenze Sapienza Università di Roma (uniroma1.it) |

**STANDARD DI QUALITA'**

| Dimensioni | Sottodimensioni | Descrizione indicatore | Formula indicatore | Valore programmato |
|----------------------------------|----------------------------|---|---|---------------------------|
| Accessibilità¹ | Accessibilità fisica | Apertura al pubblico | Numero h settimanali | 36 |
| | Accessibilità multicanale | Modalità alternative di accesso al servizio | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio | online |
| Tempestività² | Tempestività | Erogazione della prestazione | Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio | immediata |
| Trasparenza³ | Pubblicazioni sul sito web | Aggiornamento informazioni | Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web | 2 giorni |



| | | 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 | <i>Nessuno</i> |
| | Affidabilità | Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno | Numero di reclami ricevuti/anno solare | <i>Nessuno</i> |
| | | Risposta ai reclami | Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente | |

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