



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