

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Reception	
Descrizione sintetica	Servizio di accoglienza per gli ospiti delle Foresterie della Sapienza di Via Volturno, 42 e di Via Nomentana, 118	
Utenza <i>(è possibile selezionare più caselle)</i>	<input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea x docenti internazionali x laureati x personale docente x personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio <input type="checkbox"/> <i>altro (specificare)</i>	
Area	Area Patrimonio e Sostenibilità	
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>	Rita Patini	
Contatti <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	indirizzo	Rettorato – stanza n.9
	indirizzo mail/PEC	rita.patini@uniroma1.it/protocollosapienza@cert.uniroma1.it;
	telefono	06/49910128 – int. 20128
	social network	



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Le foresterie sono aperte sempre. Il servizio di reception è garantito H24
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	x e-mail x customer satisfaction, x telefono <i>(eventuale ulteriore modalità)</i> 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>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-residenze-universitarie-italiane-straniere-e-foresterie; https://www.uniroma1.it/it/pagina/foresteria-sapienza;

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	105
	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	3



		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Si
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	2/2
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<5
		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