

**SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO**

<b>Servizio</b>	Supporto alla partecipazione a gare e tender
<b>Descrizione sintetica</b>	Il servizio presta supporto ai Dipartimenti di Ateneo per la partecipazione ai bandi di gara in qualità di operatore economico non solo in ambito nazionale, ma anche a livello europeo ed internazionale e aggiorna periodicamente l'iscrizione ai portali di e-procurement.
<b>Utenza</b> <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 checked="" type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici, comunità, territorio
<b>Area</b>	Area Supporto alla Ricerca
<b>Responsabile o referente</b> <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>	Alessandra Intraversato, Responsabile settore ricerca commissionata e gare
<b>Contatti</b> <i>(inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)</i>	indirizzo                      Piazzale Aldo Moro n. 5, 00185 Roma (RM) indirizzo mail                gare.asurtt@uniroma1.it telefono                        (+39) 06 4991 0143; (+39) 06499109



<b>Apertura al pubblico</b> <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lunedì-giovedì: 10.00-15.00; Venerdì: 10.00-14.00
<b>Modalità di erogazione</b> <i>(E' possibile selezionare più caselle)</i>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> appuntamento ad hoc
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail: <a href="mailto:gare.asurtt@uniroma1.it">gare.asurtt@uniroma1.it</a>
<b>Link utili</b> <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	<a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-ricerca-commissionata-e-gare">https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-ricerca-commissionata-e-gare</a> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/gare-e-tender">https://www.uniroma1.it/it/pagina/gare-e-tender</a>

**STANDARD DI QUALITA'**

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero h settimanali	24 h
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	5 giorni
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	1 giorno
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Non previste



<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	1/1
	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	30 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