

SCHEDA DI SERVIZI AL PUBBLICO

Servizio	Supporto alla partecipazione a gare e tender
Descrizione sintetica	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.
Utenza (è possibile selezionare più caselle)	<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
Area	Area Supporto alla Ricerca
Responsabile o referente (indicare il nome del Capo Settore e, in caso vi sia un referente che si occupa direttamente della gestione del servizio, il relativo nominativo)	Alessandra Intraversato, Responsabile settore ricerca commissionata e gare
Contatti (inserire i contatti del Capo Settore e del Referente ove indicato)	indirizzo Piazzale Aldo Moro n. 5, 00185 Roma (RM) indirizzo mail gare.asurtt@uniroma1.it telefono (+39) 06 4991 0143; (+39) 06499109



Apertura al pubblico <i>(inserire i giorni e gli orari di ricevimento)</i>	Lunedì-giovedì: 10.00-15.00; Venerdì: 10.00-14.00
Modalità di erogazione <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
Modalità per presentare reclamo	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail: gare.asurt@uniroma1.it
Link utili <i>Inserire link alla pagina/e sito web</i>	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-ricerca-commissionata-e-gare https://www.uniroma1.it/it/pagina/gare-e-tender

**STANDARD DI QUALITA'**

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	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
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	5 giorni
Trasparenza³	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



Efficacia⁴	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