



## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>Desktop management</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	Servizio di assistenza tecnica a supporto del corretto funzionamento delle postazioni di lavoro e delle dotazioni informatiche assegnate al personale dell'Amministrazione.
<b>Utenza</b>	<input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo
<b>Area</b>	Centro InfoSapienza
<b>Responsabile o referente</b>	<i>Massimo Russo (Capo Settore Esercizio Sistemi)</i> <a href="https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula">https://servizi.uniroma1.it/Curriculum/curricula</a>
<b>Contatti</b>	<i>Indirizzo mail: <a href="mailto:supportoDM@r1spa.it">supportoDM@r1spa.it</a></i> <i>Telefono: 800949314</i>
<b>Apertura al pubblico</b>	Il servizio è accessibile solo per via telematica nei seguenti orari: <i>dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	<input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail
<b>Link utili</b>	<a href="https://web.uniroma1.it/infosapienza/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici">https://web.uniroma1.it/infosapienza/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici/interventi-tecnici-e-strumenti-informatici</a>

## Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
<b>Accessibilità<sup>1</sup></b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	<i>Accesso a sportello non previsto</i>
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
<b>Tempestività<sup>2</sup></b>	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	72 ore
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	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	Sì/No	No (nessuna spesa a carico dell'utenza)
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	<i>Modulistica non prevista</i>
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<3

<sup>1</sup> Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	<i>72 ore</i>
--	--	---------------------	--	---------------