

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	ATTESTAZIONI DI SERVIZIO RILASCIATE DAL SETTORE STATO GIURIDICO ED ECONOMICO DEI DIRIGENTI, PERSONALE TAB UNIVERSITARIO, CEL
Descrizione sintetica	Rilascio di un certificato contenente lo stato di servizio del dipendente
Utenza	<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"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio x altro (specificare): utenti esterni che hanno prestato servizio presso Sapienza, ancora in attività lavorativa; altri enti o aziende
Area	Area Risorse Umane
Responsabile o referente	Dott. Andrea PUTIGNANI Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/sites/default/files/cv_putignani-andrea.pdf
Contatti	Indirizzo fisico CITTA' UNIVERSITARIA – PALAZZO SERVIZI GENERALI – IV PIANO – SCALA C Indirizzo mail/PEC servizio.personale@uniroma1.it protocollo@sapienza@cert.uniroma1.it Telefono 06449912093 (22093) – 0649912712 (22712) – 0649912739 (22739) – 0649912838 (22838)
Apertura al pubblico	<i>lunedì – mercoledì – venerdì: 10.00 – 12.00; martedì – giovedì: 14.30 – 15.45</i>
Modalità di erogazione	<input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint <input type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail*/PEC <input type="checkbox"/> skype x altro (specificare): consegna a mano *in caso di ulteriore richiesta inoltrata, dal dipendente al Settore, tramite e-mail
Modalità per presentare reclamo	x e-mail x compilazione modulo (con consegna a mano)
Link utili	https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-stato-giuridico-ed-economico-dei-dirigenti-personale-tab-universitario-cel (pagina web Settore: per accedere al form online di richiesta, alle informazioni e al modulo di reclamo)

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	9 h/settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	4 (sportello, e-mail, telefono, PEC)
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	3 gg lavorativi
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	3 gg lavorativi
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	Non sono previste spese a carico dell'utenza
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	<5
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 gg

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.