

## Scheda di servizio al pubblico

<b>Servizio</b>	<b>Accesso veicolare città universitaria</b>
<b>Descrizione sintetica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta accesso</li> <li>- Richiesta accesso visitatori da parte dei responsabili di struttura</li> <li>- Rilascio Telepass o badge di prossimità e vetrofania utili all'accesso</li> <li>- Verifica e controllo della sosta dei veicoli</li> <li>- Segnalazioni di infrazioni e rimozione</li> </ul>
<b>Utenza</b>	<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 checked="" 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 e privati, comunità, territorio <input type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Area</b>	Area Organizzazione e Sviluppo
<b>Responsabile o referente</b>	<i>Capo Settore Presenze e Servizi supporto all'Organizzazione Sandro Mauceri</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: <a href="https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale">https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</a>
<b>Contatti</b>	<i>Indirizzo fisico: Palazzo Servizi Generali Scala A IV piano</i> <i>Indirizzo mail: <a href="mailto:contrassegni@uniroma1.it">contrassegni@uniroma1.it</a></i> <i>Telefono: 0649912809</i>
<b>Apertura al pubblico</b>	<i>Giorni e orari di ricevimento: Lunedì, mercoledì, venerdì 10 -12 – martedì e giovedì 14 – 15.45</i>
<b>Modalità di erogazione</b>	<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 type="checkbox"/> altro (specificare):
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> e-mail <input checked="" type="checkbox"/> compilazione modulo
<b>Link utili</b>	<i>Pagina/e sito web</i> <a href="https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-contrassegni-e-tessere">https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-contrassegni-e-tessere</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	<b>36 h settimanali</b>
	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	24 h
<b>Trasparenza<sup>3</sup></b>	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	24 h
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Sì/No	no
<b>Efficacia<sup>4</sup></b>	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	3/3
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	2
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	24 h

<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.