

Scheda di servizio al pubblico

Servizio	Vigilanza, guardiania e Custodia presso la Città Universitaria e le sedi esterne
Descrizione sintetica	<ul style="list-style-type: none"> - Attivazione servizi d'ufficio (richieste di intervento, predisposizione e variazione di servizi, variazioni di orari e disposizioni) - Richiesta attivazione servizi da parte dei responsabili - Richiesta di attivazione e disattivazione sistemi di allarme - Gestione sistemi di videosorveglianza - Richiesta di aperture e chiusure delle strutture - Tutela e sicurezza del Patrimonio universitario, sicurezza delle persone e gestione portinerie e attrezzature aule - attuazione delle misure di competenza previste dal Piano di Emergenza ed Evacuazione d'Ateneo
Utenza	<p>x famiglie x futuri studenti x studenti Corsi di Laurea x studenti post laurea x studente internazionale</p> <p>x docenti internazionali x laureati x personale docente x personale tecnico amministrativo x imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio</p> <p><input type="checkbox"/> altro (specificare):</p>
Area	Area Organizzazione e Sviluppo
Responsabile o referente	<p>Capo Ufficio Security Sandro Mauceri</p> <p>Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</p>
Contatti	<p>Indirizzo fisico: Palazzo Servizi Generali Scala A IV piano</p> <p>Indirizzo mail: ufficiosecurity_aos@uniroma1.it</p> <p>Telefono: 0649912638 – 2349 - 2908</p>
Apertura al pubblico	Giorni e orari di ricevimento: Lunedì, mercoledì, venerdì 10 -12 – martedì e giovedì 14 – 15.45



Modalità di erogazione	x telefono <input type="checkbox"/> sportello/infopoint x online x e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare):
Modalità per presentare reclamo	x e-mail x compilazione modulo
Link utili	Pagina/e sito web https://www.uniroma1.it/it/pagina/servizio-vigilanza-custodia-e-guardiania

Standard di qualità

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	36 h settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	3
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	24 h
Trasparenza³	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	Si/No	No (non sono previste spese a carico dell'utenza)

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.

Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	0/7
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	3
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	24 h

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.