



### Scheda servizio al pubblico

<b>Denominazione servizio</b>	Attività di reception per garantire l'ospitalità presso l'edificio di via Volturno, 42 (Foresteria)
<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	<p><b>INPUT:</b> <i>Richiesta online di prenotazione da Soggetti esterni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verifica della regolarità dell'istanza e della conformità alle metodologie di pagamento;</li><li>• Verifica della disponibilità di alloggi secondo le modalità richieste o di altre soluzioni;</li><li>• Eventuali richiesta servizi accessori (prima colazione, utilizzo sala polifunzionale, utilizzo sala briefing, ecc.);</li><li>• Autorizzazione del Rettore e predisposizione del provvedimento rettorale di autorizzazione in caso di richiesta di fruibilità, anche gratuita, dei due miniappartamenti riservati ad ospiti la cui presenza in Sapienza sia di rilevanza trasversale;</li><li>• Comunicazione al personale di supporto al servizio di gestione della Foresteria dell'autorizzazione a procedere con la prenotazione.</li></ul> <p><b>OUTPUT:</b> <i>conferma della prenotazione richiesta.</i></p>
<b>Modalità di erogazione</b>	Temporanea ospitalità di soggiorno presso la Foresteria
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	La Foresteria di via Volturno, 42 è destinata ad ospitare professori, ricercatori, visiting professor/scientist, studenti borsisti, assegnisti, dottorandi, studenti, personale tecnico-amministrativo di altri Atenei italiani e stranieri ed autorità varie, in occasione dello svolgimento di attività istituzionali o in occasione di stages e scambi culturali, purchè sulla base di un invito da parte di una struttura della Sapienza.
<b>Normativa/ Regolamentazione interna</b>	Regolamento per l'utilizzo dell'edificio di via Volturno, 42, emanato con D.D. nr. 2704 del 24/06/2013: <a href="http://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/Regolamento_Via_Volturno.pdf">http://www.uniroma1.it/sites/default/files/allegati/Regolamento_Via_Volturno.pdf</a>
<b>Responsabile</b>	Laura CARINI
<b>Risorse dedicate</b>	Nessuna unità di personale



<b>Canali di accesso (apertura al pubblico, posta, e-mail, web, etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Foresteria è aperta tutti i giorni dell'anno e il servizio di reception è garantito tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 01.00;</li> <li>• Recapiti telefonici: 06.94362600 – 06.49910128;</li> <li>• Indirizzi mail del Settore e del personale di riferimento: <a href="mailto:laura.carini@uniroma1.it">laura.carini@uniroma1.it</a>; <a href="mailto:foresteriasapienza@uniroma1.it">foresteriasapienza@uniroma1.it</a>;</li> <li>• Sito web della Sapienza nella pagina riservata alla Foresteria: <a href="http://www.uniroma1.it/foresteria_sapienza">http://www.uniroma1.it/foresteria_sapienza</a></li> </ul>
<b>Tempi complessivi dall'input all' output</b>	2 giorni in media per la conferma della prenotazione
<b>Spese di gestione</b>	

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Si/no	Si
	Accessibilità multicanale	Accessibilità per e-mail	Si/no	Si
		Accessibilità per telefono	Si/no	Si
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e dai regolamenti	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/ numero totale delle richieste di prestazioni pervenute o da erogarsi d'ufficio	100%
<b>Trasparenza</b>	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo CV	Si/no	Si
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web di tutte le informazioni aggiornate riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa	Si/no	Si
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	Si/no	Si
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Si/no	Si
<b>Efficacia</b>	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/	100%



			Numero totale di pratiche	
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%
	Compiutezza	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'amministrazione, anche in funzione delle aspettative degli utenti e degli stakeholder principali	Si/no	Si