

Centro Servizi Informatici - Segreteria	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Rilascio credenziali di accesso al servizio "Archiviazione documenti"
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio delle credenziali di accesso per i servizi telematici (posta elettronica e wifi) e la visualizzazione dei cedolini online.
Modalità di erogazione del servizio	Il servizio viene effettuato secondo orari prestabiliti pubblicati sul sito web
Modulistica	http://csi.ict.uniba.it/modulistica
Eventuali costi a carico dell'utente	Non sussistono spese a carico dell'utente
Tipologia di utenza	Tutto il personale tecnico-amministrativo a tempo determinato e/o con contratti di lavoro flessibile (tempo determinato, contratti di lavoro autonomo di tipo occasionale coordinato e continuativo, ecc.). Personale docente, dottorandi con borsa, specializ
Responsabile del servizio	Schiariti Rossella

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori (1)	Formula di calcolo (1)	Valore standard (1)
ACCESSIBILITÀ	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>Accesso agli uffici</i>	<i>(1) Numero giornate lavorative con apertura assicurata dall'ufficio come indicato nel sito</i>	90%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Contatti resi attraverso sito web, telefono, via email.</i>	<i>Numero di contatti erogati via web, telefono e mail/ Numero totale dei contatti erogati</i>	80%
TEMPESTIVITÀ	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo massimo rispetto alla richiesta dell'utente</i>	<i>Numero di prestazioni erogate/numero richieste pervenute</i>	4gg
TRASPARENZA	<i>Responsabile dell'ufficio del procedimento</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio</i>	<i>Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web</i>	10 gg
	<i>Procedure di contatto</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto</i>	<i>Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web</i>	10 gg
	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Pubblicazione su sito web della tempistica programmata</i>	<i>Numero di giorni necessari ad aggiornare il sito web</i>	10 gg
EFFICACIA	<i>Affidabilità</i>	<i>Pertinenza della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste accolte sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto</i>	100%
	<i>Compiutezza</i>	<i>Esaustività della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute</i>	100%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' (http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf)
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO : In fase di realizzazione
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	IN VIA DI DEFINIZIONE
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<i>Somministrazione questionario via cartacea e via web per utenti interni ed esterni al seguente link: http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/segreteria_amministrativa</i>