

Centro Servizi Informatici	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Elaborazione di report statistici
Principali caratteristiche del servizio	Elaborazione di report statistici su banche dati ufficiali Uniba
Modalità di erogazione del servizio	Email, sportello
Modulistica	Nessuna modulistica necessaria
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo a carico dell'utente
Tipologia di utenza	Enti e persone fisiche
Responsabile del servizio	Roberto Kudlicka

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
ACCESSIBILITÀ	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>Ubicazione e accessibilità fisica</i>	<i>Numero giornate lavorative con</i>	80%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Disponibilità dei canali per richiesta informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi: mail; fax</i>	<i>Numero informazioni erogate/Totale numero informazioni richieste</i>	100%
TEMPESTIVITÀ	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della</i>	<i>Tempo massimo fra la segnalazione</i>	5 gg
TRASPARENZA	<i>Responsabile dell'ufficio del procedimento</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	10 gg
	<i>Procedure di contatto</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	10 gg
	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Pubblicazione su sito web della tempistica programmata</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	10 gg
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>			
EFFICACIA	<i>Affidabilità</i>	<i>Pertinenza della prestazione erogata</i>	<i>Numero di reclami accolti sulla base di</i>	< 20%
	<i>Compiutezza</i>	<i>Esaustività della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute</i>	90%
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 elaborazione			
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	QUESTIONARIO SOMMINISTRATO VIA WEB http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-banche-dati			