

<b>DIPARTIMENTO/STRUTTURA</b>	<b>CSI - Area Infrastruttura fisica di Comunicazione e Servizi di Rete</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	(RI)ATTIVAZIONE COLLEGAMENTO RETE
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	SERVIZIO DI PRIMA ATTIVAZIONE OVVERO DI RIPRISTINO FUNZIONALE DI PUNTI DI ACCESSO ALLA RETE TELEMATICA LATO UTENZA
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	E-MAIL, TELEFONO, UFFICIO, VERIFICHE SUL CAMPO LATO UTENZA
<b>Modulistica</b>	RICHIESTA LIBERA DA PARTE DELL'UTENZA
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	NESSUNO
<b>Tipologia di utenza</b>	PERSONE FISICHE: DIPENDENTI UNIBA
<b>Responsabile del servizio</b>	ANTONIO CONVERTINO

**STANDARD DI QUALITA' 2013**

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>  "Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi"	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici - NUMERO DELLE GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA ASSICURATA DELL'UFFICIO / NUMERO TOTALE GIORNATE LAVORATIVE - 90%		
	Accessibilità multicanale	Segnalazioni tramite e -mail, posta, fax e telefono - NUMERO SEGNALAZIONI RISOLTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE - 98%		
<b>Tempestività</b>  "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"	Tempestività	Tempo massimo tra la segnalazione ricevuta e l'attivazione di procedure risolutive (presa in carico) pari a 5 gg - NUMERO SEGNALAZIONI RISOLTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE - 95%		
<b>Trasparenza</b>  "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"	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio - NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER L'AGGIORNAMENTO DELLA COMUNICAZIONE - 10 gg		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto - NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER L'AGGIORNAMENTO DEL SITO - 10 gg		
	Tempi di risposta	Pubblicazione su web della tempistica programmata - NUMERO DI GIORNI NECESSARI PER L'AGGIORNAMENTO DEL SITO - 10 gg		
<b>Efficacia</b>  "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"	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata - NUMERO DI SEGNALAZIONI ACCOLTE SULLA BASE DI UN GIUDIZIO DI PERTINENZA RISPETTO AL SERVIZIO SVOLTO - 90%		
	Compiutezza	Esustività della prestazione erogata - NUMERO DI SEGNALAZIONI CONCLUSE/NUMERO DI SEGNALAZIONI RICEVUTE - 90%		

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a>
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO : In fase di elaborazione</b>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>NON E' STATO MAI RILEVATO IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.</b>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>IN CORSO DI PREPARAZIONE QUESTIONARIO DA PARTE DEGLI UTENTI CHEHANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO.</b>