

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO/STRUTTURA | CSI - Area Infrastruttura fisica di Comunicazione e Servizi di Rete |
| Denominazione del servizio | SERVIZIO DI ACCESSO SICURO ALLE INFRASTRUTTURE DI RETE E AI SERVIZI - SICUREZZA |
| Principali caratteristiche del servizio | CONSENTIRE L'USO SICURO DELLE INFRASTRUTTURE DI RETE E DEI SERVIZI INTERNET RISPETTO A EVENTI POTENZIALMENTE IN GRADO DI PREGIUDICARNE LA FUNZIONALITA' E LE PRESTAZIONI |
| Modalità di erogazione del servizio | E-MAIL, WEB, TELEFONO, UFFICIO |
| Modulistica | http://csi.ict.uniba.it/statuto-e-regolamenti/regolamento_rete_teleomatica.pdf/view |
| Eventuali costi a carico dell'utente | NON APPLICABILE |
| Tipologia di utenza | ENTI E PERSONE FISICHE |
| Responsabile del servizio | EMANUELE MAGNO |

STANDARD DI QUALITA' 2013

| Dimensione | Sottodimensioni | Indicatori | Formula di calcolo | Valore standard |
|--|--|---|---------------------------|------------------------|
| Accessibilità "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 | Informazioni tramite e -mail, posta, fax e telefono - NUMERO SEGNALAZIONI RISOLTE / NUMERO SEGNALAZIONI RICEVUTE - 98% | | |
| Tempestività "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% | | |
| Trasparenza "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 | | |
| Efficacia "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 | 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 | NON E' STATO MAI RILEVATO IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI. AD OGGI, NESSUN INTERVENTO SOSTITUTIVO ATTIVATO DAL LIVELLO DI GERARCHIA SUPERIORE DI GESTIONE (RETE GARR) PER OMESSA ATTIVITA' SULLE SEGNALAZIONI EFFETTUATE | | | |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | VALUTAZIONE DI EVENTUALI PROCEDURE DI CONTESTAZIONE DA PARTE DEL GARR. QUESTIONARIO DA PARTE DEGLI UTENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL SERVIZIO. | | | |