

Centro Servizi Informatici	Area Gestione Sistemi Applicativi
Denominazione del servizio	Help Desk sistema informatico per pagamento tasse e controllo merito
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza informatica, tutoraggio sull'uso del sistema, consulenza sul calcolo delle tasse universitarie e computo delle riduzioni e degli esoneri per merito e per condizione economica.
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, email, sportello
Modulistica	nessuno
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Studenti
Responsabile del servizio	Giuseppe De Frenza

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	(1) Numero annuo di persone servite; (2) Numero annuo giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio/Numero totale giornate lavorative	(1) 550 utenti pari al 1% del totale degli utenti potenziali del servizio; (2) 90%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità dei canali: web; mail; fax; telefono	Numero annuo di Richieste evase/Totale annuo delle richieste ricevute tramite i 4 canali segnalati	85%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla ricezione di richiesta di supporto all'attivazione di procedure risolutive.	1) Numero massimo di giorni necessari per l'esaudimento di richieste 2) Numero di richieste esaudite entro tempo massimo/numero richieste pervenute	1) 5 giorni 2) 90%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB	5 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica garantita	Numero di pubblicazioni corrette/totale numero di pubblicazioni	90%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di richieste evase secondo le norme/ totale delle richieste ricevute	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute	95%

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: nessuno
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 DI CUSTOMER SATISFACTION (http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-gestione-sistemi-applicativi)