

Centro Servizi Informatici	Area Gestione Sistemi Applicativi
Denominazione del servizio	Implementazione e aggiornamento della Banca Dati dell'Anagrafe Nazionale Studenti predisposta dal Cineca
Principali caratteristiche del servizio	Implementazione e aggiornamento della Banca Dati dell'Anagrafe Nazionale Studenti predisposta dal Cineca, con estrazione, correzione e invio dei dati al Cineca
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, email
Modulistica	nessuna
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Cineca; Miur
Responsabile del servizio	Rosa Ceglie

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	<i>Il servizio non prevede accessibilità fisica</i>	nessuna	nessuna
	Accessibilità multicanale	<i>Disponibilità dei canali: web; mail; fax; telefono</i>	<i>Numero annuo di Richieste evase/Totale annuo delle richieste ricevute tramite i 4 canali segnalati</i>	90%
Tempestività	Tempestività	<i>Tempo massimo che intercorre dalla ricezione di richiesta di supporto all'attivazione di procedure risolutive.</i>	<i>1) Numero massimo di giorni necessari per l'esaudimento di richieste 2) Numero di richieste esaudite entro tempo massimo/numero richieste pervenute</i>	<i>1) 10 giorni 2) 95%</i>
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio</i>	<i>Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB</i>	5 gg
	Procedure di contatto	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto</i>	<i>Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB</i>	5 gg
	Tempi di risposta	<i>Pubblicazione su sito web della tempistica garantita</i>	<i>Numero di pubblicazioni corrette/totale numero di pubblicazioni</i>	90%
Efficacia	Affidabilità	<i>Pertinenza della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste evase secondo le norme/ totale delle richieste ricevute</i>	100%
	Compiutezza	<i>Esaustività della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute</i>	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: http://anagrafe.miur.it/index.php			
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	IN VIA DI DEFINIZIONE			