

Centro Servizi Informatici	Area Gestione Sistemi Applicativi
Denominazione del servizio	Supporto tecnico e procedurale alle Segreterie Didattiche: Help Desk (telefonico, via mail, via fax, verbale)
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza informatica e tutoraggio sulle procedure tecniche e informatiche relative alle attività di competenza delle Segreterie Didattiche, con particolare riguardo al corretto e coerente utilizzo della piattaforma Esse3.
Modalità di erogazione del servizio	Web, telefonico, email, sportello
Modulistica	nessuna
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Segreterie Didattiche
Responsabile del servizio	Grazianna Facchini

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) circa 25 utenti pari al 15% del totale degli utenti potenziali del servizio; (2) 85%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità dei canali: web; mail; fax; telefono	Numero annuo di Richieste evase/Totale annuo delle richieste ricevute tramite i 4 canali segnalati	90%
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	Esaustività 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 : IN VIA DI DEFINIZIONE
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