

| | |
|--|---|
| DIPARTIMENTO D.A.F.G. Area Consiglio di Amministrazione | Indicazioni generali |
| Denominazione del servizio | Rilascio estratti verbali Consiglio di Amministrazione |
| Principali caratteristiche del servizio | Rilascio di atti di competenza del Consiglio di Amministrazione ai sensi della L. 241/90 e s.m. e i. |
| Modalità di erogazione del servizio | Il servizio viene effettuato da parte degli uffici secondo orari prestabiliti pubblicati sul sito web dell'Area Consiglio di Amministrazione |
| Modulistica | https://oc.ict.uniba.it/home/moduli/modello_richiesta_accesso.pdf |
| Eventuali costi a carico dell'utente | Costi di fotocopie pubblicati sul sito web del Dipartimento |
| Tipologia di utenza | Tutti i cittadini che abbiano diritto all'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 241/90 e s.m. e i. |
| Responsabile del servizio | Francesca Falsetti |

STANDARD DI QUALITA' 2013

| Dimensione | Sottodimensioni | Indicatori | Formula di calcolo | Valore standard |
|----------------------|--|--|---|------------------------|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Accesso agli uffici | Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dagli uffici/ Numero totale di giorni lavorativi | 90% |
| | Accessibilità multicanale | Informazioni, tramite web, e.mail, posta, fax, telefono sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi | Numero di servizi erogati tramite web posta, telefono, fax e email/totale servizi erogati | 60% |
| Tempestività | Tempestività | Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione dell prestazione | Numero di comunicazioni effettuate nel tempo previsto dall'apposito regolamento/numero di richieste pervenute | 100% |
| Trasparenza | Responsabile dell'ufficio del procedimento | Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento | 10 giorni |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito | 8 giorni |
| | Tempi di risposta | Pubblicazione su web della tempistica garantita | Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito | 8 giorni |
| Efficacia | Affidabilità | Pertinenza della prestazione erogata | Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche | 95% |
| | Compiutezza | Esaurività della prestazione erogata | Numero di prestazioni erogate all'utenza/numero di richieste pervenute | 100% |

| | |
|--|---|
| 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 | RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION (anno 2012 - https://oc.ict.uniba.it/home/organizzazione/macro-area/studi-indagini/risultati-indagine-dafg-iii-edizione) □ |
| Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti | QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION (https://oc.ict.uniba.it/home/rilevazioni/questionario-soddisfazione-dafg-2012/questionario%20_servizi_AreaConsiglio) |