

DIPARTIMENTO D.A.F.G. Area Gestione delle attività di comunicazione	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Concessione in uso di aule e spazi per l'organizzazione di eventi
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza alla organizzazione anche tecnica di eventi di interesse della comunità accademica, prenotazione spazi destinati ad eventi.
Modalità di erogazione del servizio	Front-office (secondo orari pubblicati sul sito web del dipartimento) telefonico, email, web
Modulistica	https://oc.ict.uniba.it/home/moduli/area-gestione-delle-attivita-di-comunicazione/area-gestione-delle-attivita-di-comunicazione
Eventuali costi a carico dell'utente	Costi pubblicati sul sito web del Dipartimento nell'apposito regolamento.
Tipologia di utenza	Comunità accademica, autorità nazionali e internazionali, studenti, utenza esterna individuata nel regolamento.
Responsabile del servizio	Mario Colonna

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	95%
	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	80%
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	95%
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	10 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione su web della tempistica garantita	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito	10 giorni
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/numero totale pratiche	95%
	Compiutezza	Esaustività 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_AreaComunicazione)