

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - Macroarea Appalti	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Rilascio attestati di esecuzione di servizi in appalto
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio attestati di esecuzione di servizi in appalto
Modalità di erogazione del servizio	Front-office, posta elettronica
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Tipologia di utenza	Operatori economici, Pubbliche Amministrazioni
Responsabile del servizio	Margherita Marzano (<i>ad interim</i>)

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso per numero ore pari ai 2/3 dell'orario di apertura	Media settimanale delle ore di apertura al pubblico > di 24 ore	90%
	Accessibilità multicanale	fax, email, posta, posta certificata	Richiesta effettuata / Richiesta evasa	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo entro i termini di legge	Richiesta effettuata / Richiesta evasa	100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Riferimenti pubblicati sul sito web	Aggiornamento informazioni sito web < 5 giorni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni di modalità di contatto	Aggiornamento informazioni sito web < 5 giorni	100%
	Tempi di risposta	Tempo massimo entro i termini di legge	numero di giorni necessari	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero richieste pervenute / Numero richieste evase	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale delle comunicazioni	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: non disponibile
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: non disponibile
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION: non disponibile