

Dipartimento Affari Generali – Area Forniture forniture di beni e servizi	Indicazioni generali*			
Denominazione del servizio	GESTIONE SPORTELLI DISTRIBUZIONE STAMPATI			
Principali caratteristiche del servizio	Distribuzione stampati agli uffici interni e gestione della distribuzione al pubblico			
Modalità di erogazione del servizio	SPORTELLI - WEB			
Modulistica	www.uniba.it			
Eventuali costi a carico dell'utente	es. marche da bollo, tasse, ecc			
Tipologia di utenza	STUDENTI - UFFICI INTERNI			
Responsabile del servizio	D'ONOFRIO ALFREDO			

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici durante l'apertura al pubblico	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Web, e-mail, telefono, fax, posta	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
TEMPESTIVITÀ	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	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 del sito web	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 web	10 giorni
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	30 giorni
EFFICACIA	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1000
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di	99%
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			