

<b>DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - Macroarea Patrimonio</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	Rinnovo/rilascio tessere AT - BT
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio e rinnovo tessere AT - BT
Modalità di erogazione del servizio	Sportello
Modulistica	<a href="http://manageweb.ict.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/sett3">http://manageweb.ict.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/sett3</a>
Eventuali costi a carico dell'utente	€ 1,19
Tipologia di utenza	Interna
Responsabile del servizio	Grazia Giannini

### 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	Web		100%
Tempestività	Tempestività	Prestazione effettuata entro il termine previsto / Totale richieste prevenute		100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Riferimenti pubblicati sul sito web	Aggiornamento informazioni sito web < 2 giorni	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito	Aggiornamento informazioni sito web < 2 giorni	100%
	Tempi di risposta	informazione non necessaria per l'utenza esterna		
Efficacia	Affidabilità	Reclami accolti	Numero di reclami accolti perché pertinenti	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero richieste pervenute / Numero richieste evase	100%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> <b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO: non disponibile</b>			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	<b>ANNUALE</b>			
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: non disponibile</b>			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION: non disponibile</b>			