

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - Macroarea Patrimonio	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Pass auto Campus
Principali caratteristiche del servizio	Distribuzione pass auto per l'accesso al Campus
Modalità di erogazione del servizio	Sportello
Modulistica	http://manageweb.ict.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir2/economato/Allegato.pdf
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Tipologia di utenza	Interna ed esterna
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	100%
	Accessibilità multicanale	Fax, email, 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	Percentuale di reclami risolti		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	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			