

<b>DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - Macroarea Appalti</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Rilascio attestati di esecuzione di forniture in appalto
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Rilascio attestati di esecuzione di forniture in appalto
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Front-Office, posta elettronica
<b>Modulistica</b>	non prevista
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno
<b>Tipologia di utenza</b>	Operatori economici, Pubbliche Amministrazioni
<b>Responsabile del servizio</b>	Maria Teresa De Fazio

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>Accessibilità</b>	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	Richieste pervenute / Richieste evase	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo entro i termini di legge	Richiesta effettuata / Richiesta evasa	100%
<b>Trasparenza</b>	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%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. pratiche evase conformemente alla norma	100%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale delle comunicazioni	100%

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<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>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>RISULTATO DI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION: non disponibile</b>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION: non disponibile</b>