

DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - MACROAREA PER LE FORNITURE DI BENI E SERVIZI E PER I SERVIZI SOCIALI - AREA SERVIZI SOCIALI	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	ABBONAMENTI TRENITALIA
Principali caratteristiche del servizio	Distribuzione abbonamenti regionali annuali
Modalità di erogazione del servizio	sportello
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir3/servizisociali/modulistica/modello%20abbonamento%20TRENITALIA%202013.pdf
Eventuali costi a carico dell'utente	costo abbonamento annuale rateizzato in 12 mesi
Tipologia di utenza	Dipendenti
Responsabile del servizio	DEL MASTRO Amalia Fabiola

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici durante gli orari di apertura	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite e-mail e telefono sul servizio erogato e sulla modalità di fruizione dello stesso.	N. informazioni erogate / N. totale informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	100%
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Referente della procedura (riferimenti pubblicati sul sito web)	N. informazioni / N. procedure pubblicate	100%
	Procedure di contatto	Web, e-mail, telefono	N. informazioni / N. procedure pubblicate	100%
	Tempi di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	N. pubblicazioni corrette / N. pubblicazioni totale □	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. rilievi / N. procedure	0,00%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di 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 http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir3/servizisociali/modulistica/risultato-questionario
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir3/servizisociali/modulistica/Questionario%20per%20la%20rilevazione%20del%20livello%20di%20soddisfazione%20dei%20servizi%20resi%20dall.pdf