

<b>DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - MACROAREA PER LE FORNITURE DI BENI E SERVIZI E PER I SERVIZI SOCIALI - AREA SERVIZI SOCIALI</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	SERVIZIO AGEVOLAZIONI E SCONTI
Principali caratteristiche del servizio	Pubblicazione richieste pervenute
Modalità di erogazione del servizio	online
Modulistica	manca (l'offerta è presentata su carta intestata della Ditta)
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Tipologia di utenza	Dipendenti
Responsabile del servizio	ROSSIELLO Francesco

### 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	Esautività 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	<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</b> <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir3/servizisociali/modulistica/risultato-questionario">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dip-amm/affari-general/dir3/servizisociali/modulistica/risultato-questionario</a>
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION</b> <a href="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">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</a>