

<b>DIPARTIMENTO AFFARI GENERALI - Macroarea Appalti</b>	<b>Indicazioni generali</b>
Denominazione del servizio	Rilascio attestati di copertura assicurativa
Principali caratteristiche del servizio	Rilascio attestati di copertura assicurativa
Modalità di erogazione del servizio	Front-office
Modulistica	non prevista
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Tipologia di utenza	Studenti, Docenti, Personale Tecnico Amministrativo
Responsabile del servizio	Margherita Marzano ( <i>ad interim</i> )

### 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	fax, posta	Richieste effettuate entro il tempo previsto / N. totale richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Riferimenti pubblicati sul sito web	N. risposte pubblicate entro 5 gg. / Totale N. risposte	100%
Trasparenza	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	Entro 15 gggiorni	numero di giorni necessari	100%
Efficacia	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%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	A) <b>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>